

PROF. SONIA BOUEIRI / CRIM. MELINA SALAZAR. APORTACIONES TEÓRICAS PARA EL ABORDAJE DEL CONFLICTO Y LOS MEDIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN CON ESPECIAL ÉNFASIS EN LA MEDIACIÓN. 159-191. REVISTA CENIPEC.23.2004. ENERO-DICIEMBRE. ISSN: 0798-9202

PROF. SONIA BOUEIRI
CRIM. MELINA SALAZAR

**APORTACIONES TEÓRICAS PARA EL ABORDAJE DEL
CONFLICTO Y LOS MEDIOS ALTERNATIVOS DE
RESOLUCIÓN CON ESPECIAL ÉNFASIS EN LA MEDIACIÓN.**

PROF. SONIA BOUEIRI
Universidad de los Andes. Cenipec
Sección de Criminología
Mérida – Venezuela
sboueiri@ula.ve

CRIM. MELINA SALAZAR
Universidad de los Andes
Mérida – Venezuela
melinadelv@yahoo.es

Resumen

El conflicto se define generalmente como una situación en donde hay una contraposición de intereses entre dos o más personas. Pareciera ser una condición normal y necesaria en el quehacer humano cuya dinámica genera una gama diversa de salidas tales como la evasión del conflicto, la utilización de la justicia formal, el uso los medios alternativos, hasta su abordaje desde formas violentas; la mediación forma parte de los medios alternativos de resolución de conflictos y no es más que el proceso dentro del cual un tercero imparcial y objetivo sirve como puente entre las facciones (partes) para poder proponer estrategias de solución al problema inicial. En este artículo se realiza un abordaje teórico con respecto al conflicto y los medios alternativos, haciendo especial énfasis en la mediación, sus principios de implementación y los modelos a aplicar en situaciones específicas.

Palabras Claves: medios alternativos de resolución de conflictos, mediación, negociación, consenso.

Theoretical contributions to conflict management and alternative means of resolution with special emphasis on mediation

Abstract

Conflict is generally defined as a situation where the interests of two or more persons are in opposition to each other. It would seem that conflict is a necessary and normal part of human affairs, and its dynamic generates a diverse range of results, such as conflict evasion, the use of formal justice, the use of alternative means, even its management through violence. Mediation is one of the alternative means of conflict resolution and is nothing more than the process by which an objective and impartial third party serves as a bridge between the two factions (parties) in order to propose strategies for solving the initial problem. This article undertakes a theoretical treatment of conflict and alternative means, placing special emphasis on mediation, the principles for its implementation and the models to be applied in specific situations.

Key words: alternative means of conflict resolution, mediation, negotiation, consensus.

Apports theoriques a l'abordage du conflit, et moyens alternatifs de resolution notamment la mediation

Résumé

Généralement, le conflit est défini comme une situation où il y a une contraposition d'intérêts entre deux ou plusieurs personnes. Il semblerait être une condition normale et nécessaire de la tâche humaine, dont sa dynamique génère une gamme diverse des sorties, tels que l'évasion du conflit, l'utilisation de la justice formelle, l'usage des moyens alternatifs ; jusqu'à son abordage depuis des formes plus violentes; la médiation fait partie des moyens alternatifs de résolution des conflits et elle n'est autre chose que le procédure dans laquelle intervient un tiers impartial et objectif qui sert de pont entre les fractions (parties), pour pouvoir proposer des stratégies de solution au problème initial. Dans cet article, on fait un abordage théorique à l'égard du conflit et des moyens alternatifs, faisant spéciale remarque sur la médiation, ses principes d'implémentation et les modèles qu'il faut appliquer aux situations spécifiques.

Mots clefs: moyens alternatifs de résolution de conflits, médiation, négociation, consentement.

Introducción.

El conflicto se observa generalmente como algo indeseable y negativo no sólo por la carga semántica que lleva consigo la palabra, sino porque la forma como se han conducido tradicionalmente los problemas ha privilegiado el paradigma ganar/perder, limitando así las posibles soluciones que pueden surgir en el proceso. Así, por ejemplo, se conceptualiza el conflicto como: “lo más recio de un combate. Antagonismo, pugna u oposición de intereses, situación desgraciada y de difícil salida.” (Diccionario Enciclopédico SALVAT, 1980). También se puede definir como un conjunto de intereses contrapuestos que provoca un desacuerdo y estos empeoran cuando no se les puede resolver a tiempo y en forma adecuada (Ponce, 2002, p. 4).

El conflicto es un fenómeno universal y atemporal que ha generado diferentes formas de interrelaciones y normativas entre los individuos. Históricamente se ha buscado evitar, canalizar o suprimir el conflicto a través de diferentes mecanismos, el sistema de justicia formal, por ejemplo, es criticado con dureza por la continua generación de insatisfacción de las necesidades jurídicas; su poca eficiencia redundante, según algunos, en convertir la respuesta obtenida en una nueva situación de caos que comienza el ciclo nuevamente. La sociedad actual, está mirando “nuevas” formas de solucionar conflictos. Ciertas culturas como los Wayu en Venezuela, los Mapuche en Chile, los grupos familiares en Nueva Zelanda y Australia, se han movilizadas más -históricamente- por los principios de colaboración, reflexión, negociación y en general por las formas creativas de solución, dando la oportunidad a las partes de sentirse responsables de sus actos y creando mejores formas de relaciones; estas culturas dan mayor importancia a los sistemas comunitarios, es decir, que el grupo ofrezca respuesta a los problemas sin la intervención absoluta del Estado. Así, el mundo occidental ha venido mostrando un interés creciente por los medios alternativos de resolución de conflictos y este interés hacia estas formas de resolución como lo son el arbitraje, la conciliación, la mediación, la facilitación y la justicia de paz, no pretende competir con la actividad jurisdiccional de los tribunales, sino que intenta ser una respuesta a la consecuencia natural de la desorganización institucional que existe actualmente

y que, hasta cierto punto, intenta retomar la dinámica natural en cuanto a que las personas intervengan en el proceso decisorio, ya que actualmente se deja a un tercero (el juez) la potestad que poseen los seres humanos de gestionar algunos conflictos de forma objetiva y responsable.

La mediación, como fórmula alternativa, ha sido utilizada tradicionalmente para solventar problemas interpersonales, intergrupales, conflictos de carácter institucional y muchos otros. Consiste en la participación de un tercero imparcial que asiste a las partes, con intereses contrapuestos, a que dialoguen para que lleguen a una solución negociada y consensuada para ambas y así satisfacer sus peticiones. El mediador no posee ningún poder de decisión (como ocurre por ejemplo con el árbitro), y debe guiar el proceso a través de ciertas técnicas comunicacionales.

La utilización de la mediación como medio alternativo de resolución de conflictos, ha tomado auge especialmente a partir de los años 60 y ha sido utilizada en diferentes ámbitos de las infracciones penales, permitiendo desdibujar la idea de que el Estado debe tomar la decisión final ante los problemas de naturaleza socio-legal. La mediación ha sido utilizada en conflictos sociales en general y en los últimos tiempos en los de carácter penal, ya que en el campo de las infracciones punibles puede practicarse tanto previamente al procedimiento penal como en el transcurso del mismo. Así por ejemplo, “la mediación puede realizarse en la fase policial en pequeños conflictos vecinales, familiares, entre otros, los funcionarios escuchan a las partes e incluso las convocan para reuniones sucesivas a fin de propiciar entre ellas un acuerdo pacificador” (San Martín, 1997, p. 80). Expongamos a continuación algunas opiniones y conceptos de utilidad para el abordaje teórico del tema que nos ocupa.

1.- Del conflicto y sus formas de resolución.

El conflicto como fenómeno universal forma parte de la vida, sus implicaciones no deberían restringirse al análisis limitado de las categorías de lo que es “bueno” o “malo”, sino que debe entenderse como un hecho inherente a la naturaleza humana, así “...las acciones conflictivas son propias de la naturaleza humana y su

manifestación denota la diferencia de actitudes, valores, prioridades, percepciones o estilos de vida de cada ser humano” (Gaete, 2002, p.215). Los seres humanos tienen la capacidad de movilizarse y desenvolverse en disímiles campos para desarrollar acciones de acuerdo a determinadas motivaciones e intereses. Ahora bien, estas situaciones de interés particular generalmente no coinciden con los de los demás actores sociales, generando así acciones de competencia, percepción particular de lo que es justo y equitativo, transformando estas situaciones en posibles acciones de conflicto. Esta percepción, y la respuesta que se puede dar ante cualquier estímulo ofrecido por *la otra parte*, estará determinada por la personalidad que distingue a cada hombre y que fue formada por diferentes factores, tales como los biológicos, psicológicos y sociales. Por tanto, cada ser humano tenderá a responder de manera diferente a las situaciones que pueden ser estresantes, generadoras de ansiedad y que al no ser manejadas de manera adecuada, se pueden convertir en una gran situación conflictual. Así, la actitud de los alumnos ante un profesor que les llama la atención, la discusión de una pareja para ver un programa de televisión, la acción violenta de un padre de familia debido al consumo de alcohol, el sentimiento de hostilidad entre la comunidad debido a un grupo de bandas, la violencia carcelaria y una cantidad de realidades, se presentan en entornos en donde pareciera ser más fácil buscar el fin particular sin importar los medios utilizados.

Desde este punto de vista ampliado podríamos definir al conflicto como “el actuar humano que engloba varios estados, tales como el biológico, psicológico y social, y que en cualquiera de ellos se puede presentar un choque de intereses entre los elementos.” (Diccionario de las Ciencias Humanas, 1975)

Etimológicamente, la palabra conflicto deriva del latín *conflictus*, que significa apuro, situación desgraciada y de difícil salida. Problema, cuestión, materia de discusión. En términos de psicología alude a la coexistencia de tendencias contradictorias en el individuo, capaces de generar angustia y trastornos neuróticos. (Diccionario de la Real Academia, 1992). Sin embargo, cuando se empieza a profundizar sobre el tema encontramos que el estudio del conflicto se ha desarrollado a través de dos dimensiones: una, el conflicto intrapersonal

estudiada primariamente por psiquiatras y psicólogos; otra dimensión se relaciona con los conflictos interpersonales desarrollada por sociólogos, criminólogos, antropólogos, juristas, entre otros. Algunos autores consideran los conflictos interpersonales como “situaciones de confrontación, competencia, lucha, queja, disputa resultando entonces una solución favorable para una de las partes de acuerdo a nociones como autoridad, poder, aptitud, habilidad”. (Corsi, 1994, p.17), A su vez, Folberg y Taylor, entienden el conflicto como “una situación de competencia en la que las partes están conscientes de la incompatibilidad de futuras posiciones potenciales, y en la que cada una de ellas desea ocupar una posición que es incompatible con los deseos de la otra.” (citado por Roche, 2000, p. 442)

Continuando con esta idea, Randall Collins (citado por Ritzer, 1993, p.537), considera que los conflictos son un proceso central en la vida social y que son posibles porque “los conjuntos de intereses pueden ser radicalmente opuestos.” Por tanto, para este autor en una situación conflictual es necesario observar:

- * Que las personas somos animales cuyas acciones están motivadas por el placer y el propio interés para así poder evitar el descontento.
- * El factor material es importante en la interacción; es decir, los individuos que interactúan en ciertos lugares físicos, que muestran modos de comportamiento específicos, ciertas herramientas, las armas para desarrollar una imagen pública y los bienes, influyen sobre los actores de pocos recursos que tienen sus pensamientos y acciones determinados por la situación.
- * La estratificación social expone que los que más tienen quieren explotar a los que menos tienen.
- * Los fenómenos culturales, creencias, intereses, recursos y el poder.

Finalmente, mencionamos el concepto elaborado por el Centro sobre Derecho y Sociedad (CIDES), que entiende el conflicto como *la* contraposición de intereses que provoca un desacuerdo y estos empeoran cuando no se les puede resolver a tiempo y en forma adecuada. (citado por Ponce, 2002, p.4)

Es necesario entender que el conflicto no es algo que se da de una vez y para siempre, sino que hay factores que están latentes entre la interacción de las *facciones*, entendiendo por las mismas a individuos, grupos u organizaciones, que generan un proceso desencadenante de contraposición de intereses. El proceso conflictual se construye por diversas condiciones o categorías, que algunas veces las partes desconocen, o que se desarrolla por un interés en las formas de comunicación, los valores, las relaciones de poder-sumisión, información, desarrollo de roles, estructura, la resolución inadecuada de un conflicto anterior u otras (Filley, 1991; Moore, 1995; Suares, 1997 y Redorta, 1999).

El Centro de la Investigación por la Paz “*Gernika Gogoratuz*”, citado por Ondarza (1999) y Ponce (2002), simboliza las pautas de comportamiento para la resolución de un conflicto en un eje de coordenadas que describe dos dimensiones, siendo estas: la determinación y la cooperación, observándose dentro de cada dimensión diferentes formas de responder ante la situación como se explica más adelante. Por tanto, las partes perciben el conflicto de diferentes formas adoptando alguna (as) de las pautas para dar frente a los sentimientos de hostilidad, desconfianza, amenaza o temor. Así, tenemos que:

1) *La determinación*, produce resultados de ganancia para alguna de las partes y pérdida para la otra, siendo las pautas de comportamiento competir o eludir. Competir, desarrolla aspectos negativos hacia la otra facción debido a que este comportamiento está cargado de hostilidad y violencia, convirtiéndose en una interacción “gano / pierdo” sin importar los medios utilizados. Eludir, se caracteriza porque una de las partes acepta la pérdida y no le interesa el mantenimiento de las relaciones.

2) *La cooperación*, dimensión que puede identificarse porque las facciones buscan obtener ganancias sin necesidad de quebrantar las relaciones. Sus pautas de comportamiento son ceder y cooperar. Así, ceder implica conceder a la otra facción el interés en común para evitar una confrontación y, cooperar y realizar un compromiso conlleva a una situación en la que las facciones luego de analizar la situación y de medir los pro y contras deciden llegar a una solución favorable y no violenta, realizando así un compromiso verbal o escrito.

Así, entonces, en un proceso de conflicto las partes pueden adoptar cualquiera de estas pautas de comportamiento de acuerdo a como se vaya desarrollando la disputa, asumiendo la forma de solución de conflictos más adecuada según su interés.

Ahora bien, entre las diferentes formas de resolver los conflictos algunas son representaciones más formales que otras, procedimientos más o menos coercitivos o flexibles y otras formas permiten que las partes tomen decisiones acerca de la situación, de acuerdo a la dimensión en que se quieran ubicar (determinación o cooperación). Dentro de este orden de ideas, algunos autores como Moore (1995), consideran que las formas de resolución del conflicto más conocidas son:

- * La evitación.
- * La decisión legal o judicial, representada por el sistema penal formal
- * Los medios alternativos de resolución de conflicto y
- * La violencia.

La evitación consiste en eludir la situación porque alguna de las partes considera que es difícil cambiar la óptica del problema o porque no le interesa las consecuencias del mismo. El sistema penal formal por su parte, tanto en su aspecto sustancial (las normas) como en su parte estructural, interpretan y aplican las normas cuyo marco organizativo es el derecho penal cumpliendo una función integradora de los individuos a través de diferentes tareas: El derecho penal no se agota en el ejercicio legalizado de la coacción estatal y el mantenimiento de relaciones de poder y fuerza. El sistema penal es, además, la expresión de una censura pública con repercusión colectiva que delimita no únicamente las conductas específicas permitidas frente a las prohibidas sino que actualiza y declara, en su operación, valores más generales, que subyacen a la protección de determinados bienes jurídicamente protegidos Perdomo (citado por Gabaldón, 1987, p. 89).

Ahora bien, el sistema penal en la resolución de conflictos representa los intereses del Estado, que permite el control y homogenización de ciertas conductas y, a su vez, la ejecución de una pena. Aún así, se han planteado duras críticas en relación a la manera en que el sistema de administración de justicia ha dado respuesta a las contraposiciones de intereses entre los individuos o grupos. Tenemos que algunos investigadores como, Boueiri (1994), Cappelletti (1996), Gabaldón (1987), Perdomo (1995) y Ponce (1994 - 2002), han criticado al sistema penal por:

- * Prestar un servicio lento y de baja calidad en el que muchos ciudadanos, no sólo no obtienen el amparo que buscaban, sino además, no se sienten atendidos ni escuchados.
- * El limitado acceso a la justicia debido a diferencias económicas, de conocimiento legal y el excesivo lenguaje técnico utilizado por los operadores del sistema de justicia que no permite que las clases menos favorecidas puedan recurrir eficazmente.
- * Las reclamaciones pequeñas se convierten, proporcionalmente, en un proceso más costoso para los pobres cuyas demandas suelen ser pequeñas en relación a la cuantía.
- * La influencia que ha ejercido el poder político y mediático en el sistema de justicia formal, lo ha convertido en un sistema clasista y burocrático. Tenemos que solo el 7% de los venezolanos confían en el poder judicial, ello se debe a que el mismo da respuesta sólo al 14% de los casos llevados a tribunales (Ponce, 1995, p. 296).
- * Hasta ahora han sido poco efectivas las respuestas dadas en el caso de los intereses colectivos o difusos, como ejemplo la polución generada por grandes fábricas, la falta de interés del Estado para proteger a los consumidores, el uso indiscriminado de los recursos naturales.

* Para finalizar podemos decir que las sentencias emitidas por los tribunales no suelen ser las esperadas, al menos por una de las partes, y traen como consecuencia el alejamiento de las facciones y estigmas difíciles de borrar. Tal como lo exponen, Hulsman y Celis:

El sistema penal roba el conflicto a las personas directamente implicadas en él. Desde que un problema cae dentro del aparato de la justicia, deja de pertenecer a los que han sido sus protagonistas, los cuales llevarán desde ahora y para siempre las etiquetas de delincuente y víctima. (Gabaldón, 1987, p.153)

Lo anteriormente expuesto, permite observar que estas barreras muestran claramente que las disputas en las cortes tienden a convertirse en situaciones de desgaste económico y emocional elevado, y en una conmoción que puede generar a la larga una conducta violenta debido a que el resultado no siempre es el más conveniente para las partes o el costo que implicó “ganar” fue demasiado elevado.

Ahora bien, retomando la idea de Moore, entre la variedad de formas de solucionar conflictos tenemos a los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos (MARC), o Procedimientos Alternativos de Resolución de Conflictos (PARC). Esta manera de solucionar los conflictos no es novedosa en el mundo, de hecho en la ley de las XII tablas, la primera figura que nació concretamente fue la del arbitraje en donde las partes en conflicto acudían al *Pretor* que se encargaba de dirimir la situación. En este orden de ideas, Voltaire en 1745 (en el derecho Francés) divulgaba la creación de Juzgados de Paz como una necesidad de la sociedad. En nuestro continente la primera función de los alcaldes, jueces de aguas, jefes civiles, aldeas (figura conocida en algunos pueblos de los Andes venezolanos) era decidir por equidad, conciliar, realizar juicios arbitrados, transar y lograr acuerdos, es más, se puede observar que en la Constitución venezolana de 1819, aparecía la figura de los jueces de paz, así los señala Díaz y Freitas (2003) y Ponce (2002).

En el año 1976, el profesor Sanders presentó en una ponencia el tema “Variedades de Solución de Conflictos”, en la cual desarrolla la idea de que la vía para

solucionar un conflicto no sólo depende del juicio y la sentencia, sino de un medio más idóneo para agilizar y llegar a un acuerdo equitativo con la ayuda de expertos (citado por Díaz y Freitas, 2003). Esta idea fue recogida por la organización gremial de Abogados estadounidenses “*American Bar Association*” que estableció estos procedimientos nuevamente obteniendo gran aceptabilidad. Así, los métodos alternativos de resolución de conflictos se pueden definir como:

Un conjunto de procedimientos, métodos o técnicas que, tiene por objeto solucionar las desavenencias o dificultades, entre personas u organizaciones, no recurriendo a los tribunales, ni a la decisión impuesta por un juez, con la característica intervención activa de ambas partes involucradas. En ellos la solución del conflicto nace, de la confrontación y armonización de los valores e intereses contrapuestos de las partes, no de la imposición de valores impuestos por el juez, porque no pretende mirar exhaustivamente las normas existentes, costumbres y jurisprudencia, sino que más bien se dirige al conflicto en sí, y sus posteriores consecuencias hacia el futuro, viendo las reacciones que tiene en las mismas partes (Gaete, 2002, p.217)

Por lo tanto los medios alternativos (MARC), son un sistema en sí mismo que puede actuar complementariamente con la justicia. Algunos autores afirman que son un sistema circular en donde no existe juez, ni demandado, no hay principio, ni final, y tiene como propósito entonces juntar a las partes y que ambas se escuchen mutuamente. (Cooper, 2001)

Existen diferentes sistemas que actualmente están siendo utilizados por personas y compañías para solucionar sus diferencias, permitiendo así un ahorro de tiempo y dinero. En el ámbito mundial, comenta Fisher que “el 95 % de los casos se resuelven en negociaciones antes o durante el juicio, por lo que sería lógico pensar en solucionarlo sin tener que ir a juicios.” (Ponce, 2003, p. 4.).

Como bien dicen Fisher y Ury (2003, p.4), cualquier método de negociación debe ser juzgado por tres criterios: debe producir un sabio acuerdo (siempre que sea posible el arreglo), debe ser eficiente y debe mejorar o por lo menos no

dañar la relación entre las partes. Los medios alternativos permiten entonces que las facciones tengan mayor control respecto a la disputa siendo el medio más directo y simple la negociación, seguido por la mediación, conciliación, facilitación, el arbitraje, la evaluación neutral, la justicia de paz, entre otras. A continuación, desarrollaremos brevemente alguno de estos MARC, de acuerdo a los conceptos expuestos por Ponce (2002) y Díaz y Freitas (2003)

* **La Negociación:** es el proceso mediante el cual dos o más personas, que tienen intereses comunes o diferentes, intercambian información veraz y suficiente, a lo largo de un periodo, con miras a lograr un acuerdo para sus relaciones futuras. Se pretende influir sobre la conductas del otro para lograr un comportamiento deseado sin usar el poder o la fuerza.

* **La Mediación:** es un medio informal y voluntario de solución de conflictos en el que un tercero imparcial trata mediante técnicas de negociación que las partes identifiquen las posibles zonas de acuerdo.

* **La Conciliación:** es muy parecida a la mediación, la diferencia radica en el nivel de participación activa por parte del tercero. Es decir, el conciliador puede emitir opiniones cuando las partes no pueden solucionar rápidamente sus asuntos.

* **El Arbitraje:** es el medio por el cual las partes, de manera voluntaria, llevan su diferencia ante uno o varios terceros quienes la resolverán mediante un arbitral de laudo, es decir, mediante una sentencia emitida por él o los árbitros siendo obligatoria para las partes.

* **La Evaluación Neutral:** consiste en la presencia de un abogado experto designado por un tribunal que luego de oír a las partes y de examinar las pruebas, hace una evaluación del caso para mostrar a cada uno de los contendientes los puntos débiles y los peligros de su tesis, así como los de coincidencia y de posible negociación.

* **La Justicia de Paz:** es la que procura resolver de una manera rápida, sencilla y económica, los eventos que se pueden producir en una comunidad, a través de la equidad y que permite que la comunidad elija así sus propios jueces y procedimientos. La ley de paz ordena que no necesariamente se cumpla con la legalidad más si con la equidad; es aplicar justicia a casos muy concretos observando las circunstancias. Se le denomina también justicia de vecindad.

No obstante, a pesar de que existen estos métodos pacíficos de solucionar conflictos, el ser humano suele usar con mucha frecuencia la violencia. Esta postura puede adoptarla alguna de las facciones para resolver la disputa. Este método es antiguo, así lo explica Carrillo (2001), y fue utilizado en los primeros siglos por tribus mongolosas, para así dirimir sus conflictos a través de guerras, robos y raptos, así también el duelo de caballeros en el siglo XVIII era una forma estructurada para enfrentar al opositor. La violencia es un fenómeno cotidiano que implica “el uso de la fuerza para producir un daño” (Corsi, 1994, p.23), este empleo de la fuerza puede ser físico, psicológico, económico, político u otro, pero siempre insertado bajo el paradigma ganar/perder, arriba/abajo, es decir, en la dimensión de competencia. El mismo autor considera que la existencia de la conducta violenta se caracteriza por una condición: la existencia de un desequilibrio de poder, que puede estar definido en un contexto o producido por maniobras interpersonales para el control de la relación. En este orden de ideas, se puede entender el poder como la capacidad transformadora del obrar humano, también es la capacidad de un individuo en asegurar resultados esperados donde la realización del mismo depende del obrar del otro, así lo expresa Giddens (1998). Se puede entender, entonces, que la violencia está revestida de un abuso de poder por medio de la fuerza, que espera alcanzar un objetivo planteado causando un daño a la(s) otra(s) facción(es).

A fines del siglo XX, la violencia fue la primera causa de muerte en América Latina, así lo expresa Briceño León en el año 2002. Por ejemplo, en Colombia en las últimas dos décadas se duplicó el número total de viudas y 43 mil niños quedaron huérfanos, en el Salvador la tasa de homicidios entre el año 1990 y

1995 fue de 139 homicidios por cada cien mil habitantes. En Venezuela, como algunos autores indican, Briceño y Pérez (2002) y Gabaldón (2002), consideran que durante los últimos diez años la tasa de conductas violentas, por ejemplo el homicidio, ha tenido un aumento sostenido específicamente en la Región Central y además que son los jóvenes entre 15 y 35 años de sexo masculino quienes representan más de la mitad de los homicidios en Caracas. Se puede plantear entonces que hay dos tipos de violencia: una, la expresiva, riñas entre jóvenes, violencia intrafamiliar, entre otras, y la segunda es la instrumental, relacionada con motivaciones económicas, por ejemplo, robos, extorsiones, secuestros, así lo señala Briceño y Pérez (2002).

Esta forma de violencia indica quizás una insatisfacción social, el quiebre importante de los principios elementales de convivencia y la no observación básica de los problemas reales. Es importante entonces la gerencia de los conflictos ya que este se manifiesta cotidianamente, se desarrolla en escenarios particulares en una interacción social abierta y se transforma en un acto violento cuando no es conducido de manera adecuada. Una manera de conducir una conducta potencialmente violenta es la prevención, es decir, actuar u operar de tal modo que el conflicto no se convierta en una acción violenta.

Hasta ahora hemos analizado, algunas formas que han adoptado los seres humanos para el desarrollo y control de las interacciones conflictivas que se presentan a diario. Algunas formas no tiene los resultados esperados, tal es el caso de la justicia penal formal que, aunque es el mecanismo utilizado por excelencia, sus fallas son evidentes. Aún así, la forma más peligrosa de asumir un conflicto, debido a que elimina la posibilidad de vernos a nosotros mismos como seres razonables, es la violencia. Es tan complicada esta forma de resolución de conflictos, que el sistema de control social formal, no ha desarrollado mayores herramientas para regularla. Queremos ahora caracterizar una de las herramientas alternativas para solucionar conflictos: la mediación. Esta permite una transformación del paradigma personal para el manejo de situaciones conflictivas, pudiendo arrojar algunos resultados favorables para la regularización de los conflictos.

2.- La mediación: historia, características y modelos.

Como se ha analizado hasta ahora, el conflicto ha estado presente en todas las sociedades, comunidades u organizaciones, es decir, en todo proceso de interacción humana. Ahora bien, es posible que la connotación que se perciba inmediatamente sea negativa, anormal o disfuncional, y supere así los límites de la conducta competitiva y la meta se convierta en la producción de un daño físico y/o psicológico. Sin embargo, hay otras formas de visualizar el desarrollo de una situación conflictiva, por ejemplo, la misma se puede convertir en una situación de crecimiento y desarrollo de destrezas por parte de las facciones, para así trabajar de manera cooperativa las soluciones apropiadas para tal situación. Aún así, muchas personas no consiguen esta forma de conducción de conflictos y necesitan la ayuda de un tercero neutral e imparcial para la resolución del problema.

Algunos de los medios alternativos de resolución de conflictos, tienen su fundamento en unas cuantas técnicas básicas como por ejemplo la mediación, término que los profesionales en la materia utilizan de manera indistinta para todos los procesos alternativos de resolución de conflictos. Sin embargo, cada uno de ellos posee sus propias características.

**Cuadro N° 1 Características de los diferentes
Medios Alternativos de Resolución de Conflictos.**

Método	Características	Meta
Negociación	En algún momento de la vida, las personas han negociado algún interés común. Es un modo optimista, firme y honesto en donde las personas pretenden llegar a un acuerdo sabio a través del diálogo.	Ayudar a las partes a encontrar un punto de cooperación y mutuas ganancias
Mediación	Es un proceso voluntario en donde el mediador facilita la comunicación entre las facciones, guiándolos para la solución de un conflicto a través de diferentes técnicas.	Lograr un acuerdo equitativo para las partes, y el mantenimiento de las relaciones o el mejoramiento de las mismas.

Conciliación	El conciliador sirve de puente en la comunicación, es decir, trae y lleva ofertas que puede realizar a través de cartas o personalmente. El conciliador tiene poder de informar o proponer de manera abierta.	Lograr una solución ajustada a las necesidades
Facilitación	Es un proceso colaborativo en donde el facilitador procura moderar las grandes reuniones y se asegura que todos pueden intervenir y ser escuchados. No se espera de ellos que participen activamente en animar a las partes a alcanzar sus acuerdos.	Lograr una sana solución por los intereses de los miembros de la mesa
El arbitraje	Es un método privado en que las partes se someten a la decisión de un tercero a través de un laudo. El árbitro la mayoría de las veces es abogado y el proceso pareciera ser un ensayo de un juicio formal	Que las partes acepten la resolución arbitrada para la solución de sus diferencias de manera definitiva.
Justicia de Paz	A través de la equidad, el juez decidirá otorgar a cada quien lo que corresponda en justa medida y las partes deben acatar la decisión.	Procurar de manera rápida, sencilla y económica resolver los conflictos entre miembros de una comunidad

Salazar, M. (2004): elaboración desarrollada a través de los conceptos construidos por Hoet (2001); Moore (1995); Ondarza (1999) y Ponce (2002).

Como se observa en el cuadro anterior, el objetivo principal de los MARC, es ayudar a las facciones a controlar y solucionar los conflictos de manera proactiva, para así evitar una desavenencia que implique el quebrantamiento de las relaciones y el desarrollo de una conducta violenta en donde la diferencia radica, principalmente, en la participación del tercero que interviene en la conducción del conflicto. Otro aspecto que se debe considerar es que en todos los MARC se negocian los intereses de las partes de forma consensuada para que así puedan sentirse satisfechos con la solución acordada. Sin embargo, es necesario considerar que en cualquiera de ellos la negociación es el proceso fundamental,

entendiendo la misma como la búsqueda de soluciones que satisfagan los intereses de todos, no ofreciendo a cada parte menos de lo que esperaba (Singer, 1996). Por tanto, en el proceso de negociación, se debe tomar en consideración lo siguiente: diferenciar los intereses de las partes, generar opciones que satisfagan los intereses de todos, encontrar directrices mutuamente aceptables, reconocer las limitaciones y hacer comprender las alternativas de acuerdo. En la mediación se busca que las partes se reconozcan mutuamente como responsables del hecho y puedan aportar la solución a sus diferencias. Esto crea en las partes un crecimiento en el proceso de comunicación y en las relaciones personales.

2.1- Referencias históricas sobre la mediación.

La mediación tiene una larga historia, así lo explica Moore (1995). La Biblia afirma que Jesús era un mediador entre el hombre y Dios; las iglesias y el clero han sido mediadores y administradores de los conflictos entre sus miembros y otros litigantes. La iglesia católica, por su parte, fue una de las organizaciones fundamentales para la administración de conflictos en el mundo occidental. Aún así, la práctica no se limita a la cultura occidental, es probable que en China y Japón, donde la filosofía y la religión asignan mucha importancia al consenso social, a la persuasión moral y a la obtención de un equilibrio o armonía en las relaciones sociales, se haya desarrollado la mediación desde hace muchos años atrás. En América Latina las culturas indígenas practicaban el proceso de mediación, por ejemplo, en la aldea mexicana de Rahi'a existía un juez de paz que permitía que las partes adoptaran decisiones consensuales (Moore, 1995). Actualmente, encontramos que el pueblo Wayuu en Venezuela y el Mapuche en Chile, poseen su propio sistema de derecho consuetudinario o tradicional en donde las normas son establecidas por las costumbres y ritos, y donde hay representantes naturales (los *putchipu'u* en los Wayuu y *machi* en la cultura Mapuche) de diferentes clanes o grupos, que con sabiduría contribuyen a la paz y al orden social evitando actos de venganza inmediata (Colmenares, 2001) y (Lillo, 2002).

El escenario en donde por primera vez se institucionalizó el proceso de mediación de manera formal fue en Estado Unidos, tomando como antecedente los

comisionados de conciliación en 1913, para atender los conflictos entre las relaciones obrero-patronales (Moore, 1995). Desde mediados de los años 60, la mediación ha aumentado de manera significativa como método formal y difundido de resolución de disputas. Este proceso no se limitó al ámbito obrero-patronal, sino también se expandió en el año 1969, cuando algunos abogados afro-americanos como Wheel T, Basil P, Barbes A. y otros, aunaron sus esfuerzos y experiencia para fundar una organización alterna al proceso penal para la resolución de conflictos interpersonales (Slate, 2001), con la intención de evitar el estigma que generaba el proceso formal a la mayoría de la población de Harlem y el alto Manhattan. Los escenarios en que se aplica el procedimiento de mediación son más extensos de los que uno habitualmente se imagina. Actualmente, en Estado Unidos, se practica la mediación y el arbitraje en escuelas e instituciones de educación superior, en las instalaciones correccionales, en contiendas familiares y en los problemas de lesiones, quejas de consumidores, alteración del orden público, entre otros, así lo expone (Moore, 1995).

A su vez, el desarrollo del proceso de mediación se ha expandido a diferentes partes del mundo. Tenemos que en Inglaterra este sistema se estableció en 1989, con un grupo pequeño de abogados independientes dedicados a la resolución alternativa de conflictos, existiendo actualmente dos tipos: a) el del sector público, como propuesta para ayudar al proceso formal, y b) el voluntariado, que cuenta con más de 55 agencias atendidas en la mayoría de los casos por trabajadores sociales. (Moore, 1995).

En Barcelona, España, se ha promovido por recomendación del Consejo de Europa en 1992, los programas públicos o privados de mediación; por ejemplo, el Servicio de Mediación Penal (*Servei de Mediació Pena*), que tiene la intención de informar y ayudar a las víctimas y autores del hecho a reconocer sus deberes y derechos legales, promover el diálogo entre la víctima y el autor, y propiciar la conciliación entre participantes de un conflicto.

Por otra parte, en Argentina se declaró en 1992 la creación e institucionalización del Cuerpo de Mediadores pertenecientes al sistema judicial. Este cuerpo comenzó con casos derivados de los juzgados de la Capital Federal (Suarez,

1997). Esto trae como consecuencia que, para el año 1995, se estableciera la obligatoriedad de la instancia de mediación para los casos patrimoniales antes de acudir a un juicio.

Dentro de las nuevas políticas públicas y de justicia en Chile, se ha asumido de manera formal los sistemas alternativos de resolución de conflictos a partir del año 1997. Se inició con un programa piloto de mediación anexo a los Tribunales de Familia. Debido al éxito del mismo, se ha promovido la creación de centros de MARC en diferentes estados (Santiago y El Temuco), con la intención de que las personas involucradas en un conflicto lleguen a un acuerdo cooperativo, así lo comenta (Le Roy, 2002)

En el artículo 258 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000) se consagra lo siguiente: “La ley promoverá el arbitraje, la conciliación, la mediación y cualquier otro medio alternativo para la solución de conflictos.” El arbitraje, la conciliación y la justicia de paz, ya formaban parte del ordenamiento jurídico legal del país. Por ejemplo, el arbitraje se encuentra normado en el Código de Procedimiento Civil desde hace algunos años y actualmente está en vigencia la Ley Orgánica de Justicia de Paz, que establece tribunales y jueces de paz para resolver conflictos comunitarios. En el capítulo III del Código Orgánico Procesal Penal (COOP) “De las Alternativas a la Prosecución del Proceso”, Sección segunda, se incluyen los acuerdos reparatorios con la intención de que las partes puedan llegar a un acuerdo conciliado o negociado del daño causado, teniendo en cuenta los casos que permita la ley (Venezuela, 2001), extinguiendo el proceso penal si hay cumplimiento en la negociación. Finalmente, en la Ley Orgánica de Protección al Niño y al Adolescente y la Ley de la Violencia contra la Mujer y la Familia, como lo señala Ponce (2002), se incorporan la participación de la ciudadanía y los medios alternativos de resolución de conflictos. Entre ellos se encuentra la mediación.

También podrían mencionarse algunos esfuerzos de organismos no estatales como el de la Asociación Civil Consorcio Justicia, que inició el primer Centro de Conciliación en julio del año 1999 en Caracas, desarrollando específicamente la asesoría gratuita y la conciliación de algunos casos, no obstante en 30 días no se observó casos solucionados por mediación.

2.2.- Mediación y sus características generales.

Luego de haber revisado diferentes conceptos expuestos por varios autores Baruch y Folger (1997); Moore (1995); Suares (1997) y Ponce, (2002), se puede entender la mediación como un proceso en el cual un tercero imparcial, neutral y aceptado por las partes conduce o guía a las facciones (personas, grupos u organizaciones) a buscar soluciones negociadas al conflicto que tienen en común. Esta conducción se basa en diferentes técnicas, de acuerdo al modelo a desarrollar en el proceso de negociación. Cabe señalar que el mediador, como guía del proceso, no toma ninguna decisión y, a su vez, debe emitir opiniones objetivas sin criticar o juzgar. La misma se caracteriza por:

- * Constituir un proceso menos formal, que el desarrollado por la administración de justicia.
- * Ser un proceso que debe ser aceptado por las dos partes.
- * Representar un proceso más económico y rápido que un juicio.
- * Poseer una dinámica que no está sujeta a reglas procesales, y es flexible.
- * Que el mediador, es quien explica a las facciones cuales son las ventajas del proceso, por ejemplo, preservar la relación entre las partes, ayudar a que se pueda resolver de manera más rápida y permitir realzar la capacidad humana que tenemos todos los individuos para dar soluciones creativas a los problemas.
- * Ser un servicio privado y confidencial.
- * Poseer una dinámica en la cual los interesados puedan aceptar o no al mediador.
- * Que el entorno ofrecido a las partes es elegido con sumo cuidado para el tratamiento de los intereses mutuos.

Ahora bien, el mediador asume diferentes roles, según la *American Arbitration Association*, se puede señalar que el mediador inaugura los canales de comunicación, es decir, permite que las facciones reconozcan los derechos de los otros y así examinen las diferencias desde distintos puntos de vista. También son agentes de la realidad, porque ayudan a organizar una resolución razonable y viable para las partes (citado por Ponce, 2002). Como en toda actividad profesional, el mediador debe tomar en consideración los principios éticos básicos de la labor que emprenderá. El respeto y una actitud cónsona con la dignidad de las partes en el proceso, deben ser el norte de cualquier profesional que actúe como mediador de un conflicto. Es necesario también tomar en consideración la autodeterminación de las partes, es decir, la voluntad de llegar a un acuerdo siendo necesaria la intervención del mediador para recordar a las partes el derecho que tienen de consultar a los expertos (Franco, 2001). El mediador debe considerar que en el momento en que sienta que está siendo parcial o que hay un interés en el conflicto que está comprometiendo su posición, puede y debe inhibirse retirándose del caso.

La confidencialidad, es un aspecto importante en este proceso, lo acordado, discutido y pactado en la sesión no puede salir de la misma. La única excepción sería que las partes estén de acuerdo en hacerlo público. (Ondarza, 1999). En el proceso de mediación se señala que el mediador no debe emitir juicios, ni señalar quien es responsable primario de la situación, aunque él tenga una idea. Si puede, por ejemplo, sugerir que las partes o una de ellas acuda a un especialista si el caso así lo amerita. Finalmente, el mediador debe mantener y hacer mantener una conducta apropiada, un grado de familiaridad y empatía con los participantes y entre las mismas facciones. El mediador, debe siempre tener en cuenta que él controla el proceso mas las partes controlan la solución, que el resultado esperado no siempre es el más satisfactorio y que debe recordar a las partes no anclar el conflicto en el pasado, sino tener un futuro sin disputas (Franco, 2001).

En el momento en que las partes accedan a entrar al proceso, es necesario que el mediador tenga presente ciertas condiciones. Primero, si alguna de las facciones se encuentran bajo una gran presión emocional que no permita el diálogo, es

necesario evitar el encuentro o retrasarlo, la mediación no puede ser sustituto de la terapia. En segundo lugar, la mediación no puede ser sustituto del ejercicio legítimo de la autoridad, “no todo puede, ni debe ser mediado” y, finalmente, una de las condiciones más importantes que debe ser observada por el mediador es si las partes tienen los objetivos más o menos a un mismo nivel, es decir, que en el proceso no se pretenda utilizar la represión por alguna de las partes como última vía (Ondarza, 1999). De esta manera se puede calificar los principios generales de un proceso de mediación considerando que no sólo debe existir una voluntad recíproca entre las partes, sino, además, un comportamiento ético para todos los individuos que desean servir como mediadores. Es necesario enfatizar, que en este proceso se negocian intereses comunes, que es posible que se generen pérdidas para las partes debido a que tienen que ceder algo de lo disputado y que el mediador será el guía para la solución más favorable.

2.3.- Modelos de mediación de conflictos.

A continuación, se presentan algunas de las teorías expuestas por diferentes autores acerca de la mediación en conflictos, éstas han sido desarrolladas primeramente en Estados Unidos debido al desarrollo histórico que han tenido. Es importante recordar que la mediación utiliza una amplia gama de técnicas de acuerdo al modelo a desarrollar, sin embargo, el proceso de comunicación, la negociación, el razonamiento, la información y el conocimiento son elementos centrales para el desarrollo de cualquiera de los modelos de mediación.

a - modelo transformador.

Los autores de este modelo, Baruch y Folger (1994, p.52) sostienen que el concepto adecuado para el proceso de mediación es “aquel que brinda posibilidades transformadoras, capaces de mejorar a la gente a través del poder y el reconocimiento”. El mediador en este caso debe prestar mayor atención a las necesidades de las facciones y a su relación, sin importar el curso o resultado de los acuerdos. Los objetivos de este modelo se orientan primordialmente hacia las relaciones, tratando de crear nuevos niveles de concientización y de reconocimiento entre las partes, se fundamenta en un principio comunicacional

donde el aspecto relacional es lo más importante. Los autores prestan mucha atención al “empowerment”, que se define como:

El potenciamiento del protagonismo, o sea, como algo que se da dentro de una relación por lo cual las personas potencian aquellos recursos que les permiten ser agentes, y protagonistas de su vida, al mismo tiempo que se hace cargo y responsable de sus acciones. El reconocimiento del otro forma parte del desarrollo de admitir un co-protagonismo en el conflicto (Suarez, 1997, p. 60).

Los objetivos transformadores de la mediación se basan en la comprensión, el reconocimiento y el respeto. Es decir, que este proceso se puede dar cuando las partes comienzan a comprender los valores que impulsan sus acciones, iniciándose un proceso de recuperación del “empowerment”, que da pie al reconocimiento y el respeto a la otra facción. Ahora bien, el paso que promueve este reconocimiento es el diálogo y la microfocalización.

Según el Diccionario de la Real Academia (1992), el diálogo se puede entender como “la plática entre dos o más personas, que alternativamente manifiestan sus ideas o afectos. También puede ser una discusión o trato en busca de avenencia.” Ahora bien, para los autores, Baruch y Folger (1994), el diálogo permite a las personas alcanzar mejor las ideas de los demás, debido a que en este proceso toda la complejidad del tema se expresa y se dan a conocer posturas hasta ahora no observadas. El diálogo no lleva al acuerdo, pero sí a una mejor comprensión del evento, esto es posible, claro está, si las partes deciden y asumen la escucha activa cada vez que una de las mismas se esté expresando. La promoción del diálogo así como de la escucha activa por parte de las facciones son las funciones primordiales del mediador. El otro objetivo planteado de la mediación transformadora es la microfocalización, que es la actividad que debe desempeñar el mediador en el momento de iniciarse el proceso. En este punto el mediador debe observar atentamente a las partes, los detalles, las posturas, ideas o comentarios que puedan estimular en el momento adecuado la recuperación del reconocimiento (Littejohn y Domenecci, 2000, p.171). La microfocalización permite reforzar lo que las partes dialogan (intereses, valores,

posiciones o experiencia), pero en ese momento las facciones no necesariamente se dan cuenta.

Es preciso apuntar que estos autores están conscientes que el diálogo y el mutuo reconocimiento no son fáciles de alcanzar, sin embargo, cuando las dos partes se reconocen y tienen la “conciencia social” de sostener que el conflicto iniciado fue construido por ambas facciones hay un reconocimiento que permite el avance para la creación de nuevas pautas de comportamiento. Los autores mencionados consideran a su vez que el mediador debe:

- * Adoptar una actitud curiosa ante el conflicto, debe recordar que se da entre personas, por ejemplo: me sorprende la energía con la que usted habla de la cuestión.
- * Enunciar las reglas del proceso, es decir, aquellas inherentes al problema utilizando un vocabulario que genere un compromiso incluyendo palabras como derecho, deberes, obligaciones o prohibiciones.
- * Acciones interconectadas, el mediador debe observar como relaciona cada acción desarrollada por las partes desde el inicio de la sesión.
- * El sistema de suceso es circular. Es decir, Baruch y Folger representaron el proceso mediador en un gráfico en donde las partes comienzan con el reconocimiento mutuo luego de ofrecer diferentes comentarios acerca de la situación. El mediador interviene a través de comentarios que permitan el reconocimiento de las partes e impulsa la discusión si observa que las mismas quedan estancadas en un punto, así da la posibilidad de agotar todos los argumentos posibles.
- * Ahora bien, para crear este campo es necesario que el mediador se muestre interesado en lo que pregunta, dedicar un mínimo de

tiempo para discutir el problema insistiendo que lo importante es indagar lo positivo de la situación y reforzarlo, contemplar los posibles desenlaces, repetir el ciclo si se requiere y llegar a un acuerdo escrito si es necesario y aceptado por las partes.

En suma, este modelo de mediación tiene como objetivo central, el reconocimiento de las partes, es decir, que las mismas tengan la capacidad de reconocer y aceptar necesidades, peticiones y puntos de vista de la otra parte y de sí mismas que surgen como consecuencia del conflicto. Este reconocimiento, permite pues que las partes modifiquen su actitud combativa dentro del proceso del cual tienen parte y no el mediador.

b- modelo tradicional de Harvard.

Este modelo se fundamenta primariamente en la comunicación lineal consistiendo entonces en un proceso de comunicación en donde cada facción expresa su contenido y el otro escucha si así lo desea. (Suarez, 1997); la función del mediador es ser facilitador de la comunicación para lograr un acuerdo efectivo. Ahora bien, este proceso de facilitación se puede entender como aquel que promueve opciones al conflicto debido a que las partes tienen el poder de buscar y analizar las alternativas, por lo tanto, se comienza el proceso con la búsqueda de esta facilitación por parte del mediador para que impulse la creación del orden ante la situación de caos existente en ese momento.

En este modelo se entiende el conflicto como una situación que tiene una causa: el desacuerdo, y no toma en consideración las diversas razones por lo cual comenzó la situación, ni las motivaciones, ni el contexto en el cual se desarrolla actualmente. Aún así, hay un proceso de catarsis donde las partes desahogan sus emociones y sentimientos de manera individual o grupal si así lo desean.

El método en sí consiste en una introducción por parte del mediador acerca del proceso que se desarrollará en el que explica las reglas de la discusión, el tiempo que cada quien tendrá para hablar y el respeto que se deben tener mutuamente. Sin embargo, si alguna de las partes no está de acuerdo, puede manifestarlo y el mediador puede y debe sugerir otras opciones. Luego de esta entrada, las partes

explican su caso según su percepción, exponen su situación, intereses y necesidades abriendo así la discusión o negociación inicial. En todo caso el mediador debe ser neutral a través de dos características: la imparcialidad, entendida como la no emisión de comentarios, juicios, valores, creencias, y la equidistancia, no realizando estrategias ni alianzas con ninguna de las dos partes. Es posible que el mediador estime y participe a las partes la necesidad de reunirse en privado con cada una de ellas, estas sesiones se denominan *caucus* (Franco, 2001). En esta reunión las partes expresan de manera confidencial a el mediador algún punto que desean reconsiderar para negociar, ceder en alguna propuesta, etcétera. El mediador repetirá el *caucus* cuantas veces sea necesario y tomando en consideración los aspectos citados anteriormente en éste capítulo.

El mediador y las partes deben tener presente que éste proceso se puede dar en diferentes sesiones para llegar a una negociación conjunta. La meta es llegar a un acuerdo satisfactorio que permita disminuir las diferencias entre las facciones aumentando las semejanzas, valores o intereses en común, asegurándose en todo caso que la solución negociada no traiga consecuencias negativas para las terceras personas involucradas, por ejemplo, hijos, relaciones de amistad o negocios.

c- modelo circular narrativo (Sara Cobb).

Este modelo se fundamenta igualmente en un proceso comunicativo entre dos o más personas y el mensaje que es transmitido incluye los elementos verbales como la comunicación digital, que depende del contenido y comunicación para-verbal (gestos, tono de voz, posición del cuerpo, etcétera.), y la comunicación analógica, que tiene que ver con las relaciones (Suarez,1997, p. 61). La autora del modelo es Sara Cobb, quien considera que el proceso de comunicación es circular, que no hay una causa única que produzca determinado resultado, sino que hay una retroalimentación y que los seres humanos están constantemente comunicándose. Esta autora elabora su modelo tomando en consideración la teoría de la comunicación de Bateson y Watzlawick, la terapia familiar sistémica y la aplicación de técnicas como reformulación, externalización, comunicación positiva, preguntas circulares y los nuevos aportes epistemológicos de la cibernética de segundo orden.

El método busca entonces aumentar las diferencias, es decir, no pretender borrarlas ni disminuirlas, sino permitir que se manifiesten hasta determinado punto, en donde se iría del caos al orden, seguido de la legitimación de las personas para que sean reconocidas y sea escuchado el proceso histórico de cada una de las facciones. El mediador, por lo tanto, debe crear una historia alternativa que promueva la visión del problema desde otra perspectiva.

Ahora bien, el proceso de encuentro de este modelo de mediación difiere de acuerdo al tipo de reunión que inicie el proceso. Hay entonces tres tipos de reuniones: públicas (las facciones y el mediador o mediadores), las privadas o individuales y, por último, una reunión en equipo cuando hay más de dos mediadores en un proceso. El primer paso del mediador es convocar a una pre-reunión, donde cada quien se identifica y el mediador explica en qué consiste el proceso, se dan a conocer las pautas o normativas a seguir, esta sesión puede ser individual o grupal y dependerá del estado anímico de las facciones. Es importante señalar entonces, que esta reunión es de carácter confidencial y el mediador puede comenzar a tener un conocimiento previo del caso. Luego se convoca a una reunión pública o conjunta, Suares (1997), donde todas las facciones estén presentes y en la que el mediador debe cuidar el ambiente, por ejemplo, que la disposición de las sillas que esté a un mismo nivel dando pie a que las partes se sienten donde más les agrade. En esta reunión el tercero (mediador) debe utilizar un lenguaje adecuado al nivel cultural de las facciones y observar los movimientos, posturas y gestos, esa observación permitirá generar algunas expectativas acerca del proceso y generará una atmósfera de simetría y confianza para las partes. En esta reunión el mediador debe informar a las partes los beneficios de la sesión, tomando en cuenta que es un medio alternativo de resolución de conflictos. Al hacerlo es necesario que comience hablando en primera persona del singular, así da a entender que el problema es compartido y que son protagonistas del proceso.

La segunda etapa que sigue en este modelo se inicia con una reunión privada, primero con la persona que acudió a realizar el contacto y tratando de analizar cuales son sus necesidades y motivaciones, es decir, la historia de lo sucedido,

esto se puede iniciar a través de preguntas tales como ¿cuándo?, ¿dónde?, ¿cuántas veces?. El mediador en esta reunión, busca conocer el problema con mayor profundidad, las soluciones intentadas que cada una de las partes ha planteado y las que cree que podrían tener mayores resultados.

La tercera etapa planteada por la autora Cobb, depende de la cantidad de mediadores que estén interviniendo, así ellos reflexionan acerca de las actitudes de cada una de las partes para poder contextualizar el conflicto y construir una historia alternativa donde se refuerzan los aspectos positivos para todas las facciones involucradas en el problema. Además, permite al mediador realizar una predicción sobre las dificultades que puedan surgir de ahí en adelante.

La última etapa redimensiona el encuentro, los mediadores deben contextualizar la situación y los posibles acuerdos que cada facción ha sugerido en algún momento, es ahí donde el mediador debe comenzar a hablar de la historia alternativa, semejanzas y diferencias, recursos y necesidades para solventar la situación, las facciones escuchan atentamente y sino están conformes se les insta a que propongan nuevas opciones. En este modelo se quiere fomentar la reflexión para que así se pueda modificar la situación, es decir, hay un interés por las relaciones y por la solución (Suarez,1997).

No se pretende mostrar aquí, cual de estos modelos es más positivo que el otro, los autores consideran que cada uno puede ser desarrollado en áreas específicas, por ejemplo, el modelo tradicional de harvard es propicio para la conducción de conflictos empresariales y el modelo transformativo se ha desarrollado en ambientes en donde las relaciones estén muy vinculadas.

Hasta ahora, el proceso de mediación en conflicto ha sido estudiado mayoritariamente por abogados, sicólogos y trabajadores sociales, sin excluir a otros miembros de las ciencias sociales, siendo los conflictos en los cuales ha tenido mayor participación los familiares, hostigamiento entre vecinos, amigos, compañeros, delitos menores, conflictos empresariales, escolares y hasta en conflictos armados de países, Cid y Silva (2002); Gaete (2002); Hoet (2001); Ondarza, (1999); Varona, (1999). Los resultados obtenidos han sido positivos

y han permitido por tanto que el estudio de la mediación se expanda a diferentes áreas de instituciones de control social, por ejemplo, no solamente se utiliza como técnica en la justicia formal cuando son casos de delitos menores o comercio, sino a su vez, en casos de justicia de menores, justicia de paz, y comunidades gitanas, en el caso específico de España, Varona (1999).

Recapitulando de manera conclusiva, las relaciones sociales se basan en relaciones de proximidad, en algunos países la mediación ha promovido en diferentes grupos sociales la participación activa de los ciudadanos, una justicia más humana y mayor cohesión social. En el caso venezolano la mediación forma parte de los medios alternativos de resolución de conflictos, tiene rango constitucional y ha sido utilizada de manera apropiada en diferentes ámbitos como el familiar (casos de divorcios que llevan a realizar un arreglo negociado debido a la manutención de los hijos, patria potestad, etcétera). Este proceso de resolución de conflictos no sólo debería permitir el descongestionamiento de los tribunales, sino además, podría incorporar agentes de control social formal o informal como la policía, iglesia, escuela, familia, asociaciones de vecinos, delegados de prueba, medios de comunicación masiva, entre otros, que permitan tener un mayor contacto con las personas afectadas. Si los agentes del control social formal conocen la técnica, por ejemplo, la misma podría ser utilizada en los lugares más alejados del país, dónde no existan tribunales, ni centros de arbitraje. Hemos querido con este artículo realizar ciertas aportaciones teóricas sobre este importante tema que puedan servir de base para un desarrollo teórico conceptual más avanzado, esperamos no obstante de nuestro sencillo aporte, haber propiciado una reflexión que pueda estimular la construcción de concepciones claras acerca de estos mecanismos como alternativas válidas a nuestro siempre perfectible sistema de justicia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Baruch, R. y Folger, J. (1994). La promesa de la mediación. Argentina: Granica.
- Boueri, S. (1994). El Acceso a la justicia y servicios jurídicos en Venezuela. Oñati: Instituto Internacional de Sociedad Jurídica.
- Briceño-León, R. y Pérez, R. (2000). Asalto al desarrollo: Violencia en América Latina. Washington: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Cappeletti, M. y Bryant, G. (2000). Sociológica jurídica. Cátedra de Sociología Jurídica, Instituto de Derecho Privado. Caracas: Universidad Central de Venezuela.
- Colmenares, R. (2001). El Derecho consuetudinario indígena como mecanismo alterno en la justicia penal venezolana. Los medios alternativos de resolución de conflictos. Barquisimeto: Industrias Gráficas Monserrat.
- Corsi, J. (1994). Una mirada interdisciplinaria sobre un grave problema social. Argentina: Paidós.
- Díaz, M. y Freitas, A. (2003). Una aproximación a los medios alternativos de resolución de conflictos. Caracas: Consorcio Justicia.
- Diccionario de la Real Academia. (1992). Madrid: Editorial Espasa Calpe.
- Diccionario Enciclopédico SALVAT. (1981). (Tomo 6). España.
- Diccionario de las Ciencias Humanas. (1975). Madrid: Ediciones Cátedra.
- Filley, A. (1991). Solución de conflictos interpersonales. México: Trillas.
- Fisher R, Ury W. y Patton B. (2003). Sí... ¡de acuerdo! Como negociar sin ceder. Colombia: Editorial Norma.
- Franco, O. (2001). La mediación, un eficaz medio de alternativo de resolución de conflictos. Barquisimeto: Industria Gráficas Monserrat.
- Gabaldón, L. (1987). Control social y criminología. Venezuela: Editorial Jurídica Venezolana.
- Gaete, L. (2002). El Abogado en la Mediación. Centro de Resolución Alternativa de Conflictos CREA- Chile. (3), 213-229.
- Guiddens, A. (1998). Las nuevas reglas del método sociológico. México: Editorial Amorrondo.
- Hernández R, Fernández, C y Baptista P. (1999). Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill.
- Hoet, F. (2001). Mediación, conciliación y arbitraje. Barquisimeto- Venezuela: Industria Gráficas Monserrat.
- Le Roy, M. (2002). Experiencia de mediación en Chile. Centro de Resolución

- Alternativa de Conflictos CREA-Chile. (3), 17-84.
- Lillo, R. y Libedinsky, S. (2002). Todas las sociedades tienen ciertas normas, y en el caso del pueblo Mapuche, estas normas exigen cierto comportamiento frente a todos los elementos de la naturaleza. *Centro de Resolución Alternativa de Conflictos CREA-Chile.* (3), 113-122.
- Moore, Ch. (1995). *El Proceso de mediación.* Argentina: Garnica.
- Merino, C. y Romera, C. (1998). Conferencias de grupos familiares y sentencias circulares: dos formas ancestrales de resolución de conflictos, dentro del paradigma restaurativo. *Eguzkilore,* (12), 286-303.
- Olson, C. (2001). Aplicando la Mediación y los procesos de consenso en el marco de la justicia restaurativa. En *Justicia Penal y Sobrepoblación penitenciaria. Respuestas posibles.* México: Siglo XXI- Carranza.
- Ondarza, I. (1999). *Mediación, arbitraje y otras formas de resolución de conflictos: aplicación al campo del consumo.* Ponencias y Comunicaciones. Bilbao.
- Ponce, C. (1995). Situación del poder judicial y la justicia de paz. *Revista Sic,* (577), 292-297.
- Ponce, C. (2002). *Guía de medios alternativos de resolución de conflictos.* Caracas: Venezuela. Consorcio Justicia.
- Ritzer, G. (1993). *Teoría sociológica contemporánea.* España: Mc Graw- Hill.
- Suares, M. (1997). *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas.* Argentina: Paidós.
- San Martín, María. (1997). La mediación como fórmula de tratamiento de conflictos penales y sociales. *Eguzkilore,* (11), 79-85.
- Slaikeu. (1988). *Intervención en crisis.* México D.F: Editorial Moderno.
- Rodríguez, G., Gil, J. y García E. (1999). *Metodología de la investigación cualitativa.* Málaga: Ediciones Aljibe.
- Roche, L, et .al. (2000). *Sociológica jurídica. Cátedra de Sociología Jurídica, Instituto de Derecho Privado.* Caracas: Universidad Central de Venezuela.
- Varona, G. (1999). Estudio de diversos casos de control social a través de procesos de mediación: paralelismos y contrastes. Ponencias y Comunicaciones. Bilbao-España.
- Venezuela (2002). *Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial N° 5453 de fecha 24 de marzo de 2000.*
- Venezuela (2001). *Código Orgánico Procesal Penal. Gaceta Oficial N° 5558 de fecha 14 de noviembre de 2001.*
- Zuluaga, J. (1993). *Violencia y sociedad.* *Revista Colombiana de Psicología,* (1), 97-100