

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PAMPA

Facultad de Ciencias Económicas y Jurídicas

Seminario Sobre Aportaciones Teóricas y Técnicas Recientes

**TITULO: LA MEDIACION COMO SISTEMA ALTERNATIVO DE
RESOLUCION DE CONFLICTOS**

Alumno: TORROBA, Santiago Luis
DI PAOLO, Natalia Débora

Asignatura sobre la que se realiza el trabajo:

Encargado de curso Prof: Aguirre, Eduardo Luis

Año que se realiza el trabajo: 2007

LA MEDIACION COMO SISTEMA ALTERNATIVO DE RESOLUCION DE CONFLICTOS

INTRODUCCION

El sistema judicial

Las nuevas tendencias mundiales sobre los principios legales que rigen el derecho, están indicando un acercamiento de los órdenes jurídicos hacia la resolución de los conflictos de una forma alternativa a la judicial. Ya a fines del siglo XIX, se denota un quiebre con respecto a los sistemas tradicionales que rigen en este campo por el surgimiento de ciertos problemas que a través de dichos sistemas no se pudieron resolver.

El hombre y la sociedad asisten a una constante evolución que hace necesaria una constante discusión y redefinición acerca del acompañamiento que hace (o debería hacer) el derecho en este proceso.

En la actualidad el sistema judicial (sobre todo en los países latinoamericanos), se caracteriza por ser lento, burocrático, inseguro y costoso. La institución judicial se encuentra saturada de causas, en su mayoría de índole familiar o comunitaria y se tiende más a formalizar y ritualizar los procedimientos que a tratar de llegar a la solución específica que corresponda a un conflicto determinado. Los litigios que no encajan perfectamente dentro de este rito burocrático, son resistidos por los operadores judiciales, llegando casi siempre a la misma solución: la falta de solución, la no respuesta, la insatisfacción del ciudadano que realiza el reclamo.-

El alto costo que lleva iniciar y llevar adelante un procedimiento judicial, el pago de honorarios de abogados y asesores merece también

destacarse ya que esto hace que para los sectores mas bajos de la sociedad sea casi una quimera el derecho constitucional de acceso a la justicia.

Estos problemas constantes en el sistema de justicia y su falta de independencia lo hace incapaz de cumplir su principal función: garantizar el real goce y ejercicio de los derechos de los habitantes.

Frente a este panorama surge la necesidad de dar mayor participación a la sociedad en la toma de decisiones y en la búsqueda de soluciones a los conflictos que existen (y que siempre existirán) entre sus integrantes.

Conflicto

El conflicto es y será inherente a la vida, es un fenómeno humano, normal y universal. Un conflicto describe una relación en la que una parte percibe las metas, valores, intereses y comportamiento de otra parte como contrarios a los suyos.

Conflicto abarca, en primer lugar, las relaciones entre las partes en disputa, sus percepciones y falsas percepciones, los valores compartidos y los que no lo son, y sus metas y motivaciones; en segundo lugar, el medio político, social, económico, e institucional en el que la disputa tiene lugar.

Diversas teorías sociológicas existen acerca del conflicto. Una es la noción de que el conflicto se origina en la 'agresividad natural' de los humanos. Esta 'agresividad natural', sin embargo, es poco más que una etiqueta que atribuye conflicto al instinto o comportamiento no aceptable socialmente para justificar su represión. Esta teoría no puede, sugerir remedios distintos que la coacción.

Otra perspectiva, mantiene que el conflicto es inevitable por la necesidad de competir por los recursos inevitablemente escasos. Esta noción malthusiana presupone la existencia de una persona incurablemente codiciosa que se diferencia en poco del individuo con 'naturaleza agresiva' descrito por los que apoyan la teoría del instinto. Ello subestima

excesivamente la capacidad productiva de la sociedad y la habilidad de compartir de los individuos. Ello también impide la reparación.

Lo cierto para nuestro enfoque es que los humanos que participan en situaciones conflictivas luchan en sus respectivos medios institucionales, en todos los niveles sociales, para satisfacer necesidades primordiales y universales, necesidades como son la seguridad, la identidad, el reconocimiento, y el desarrollo.

Los humanos pugnan por ganar el control de su medio, lo que es necesario para asegurar la satisfacción de sus necesidades. Esta lucha no puede ser contenida; es primordial. En el conflicto se da la paradoja de que los seres humanos para cooperar hemos de contender, hemos de entrar en conflicto. Por eso ya no podemos definir el conflicto solo como una oposición. En el conflicto somos co-partícipes, trabajamos conjuntamente. En este sentido, el conflicto es positivo y necesario para el crecimiento del ser humano.

La vida sin conflictos supondría suprimir la diversidad y singularidad que nos distingue como humanos. Pero esta especial clase de lucha, casi podríamos decir constructiva de la sociedad, y como antes lo decíamos, normal, inherente a la naturaleza humana, hace surgir demandas prefiriéndose la reorganización institucional a la alteración de las actitudes y al reforzamiento de la conformidad con las normas socialmente impuestas (en general por unos pocos) de comportamiento.

Las teorías tradicionales se han inclinado por esta inadecuación del ser humano común, y la necesidad, por tanto, de los sistemas de control, incluido los controles por medios coactivos.

Una visión alternativa es la idea de que la armonía social se basa en la eliminación de las barreras en el desarrollo del individuo, y la facilitación de oportunidades para tal desarrollo. No se trata de si los individuos son 'buenos por naturaleza' o 'naturalmente agresivos': los individuos son

naturalmente necesitados, y sus necesidades básicas pueden satisfacerse en el mundo real de las relaciones políticas y sociales.

El fracaso de los medios tradicionales de control social, los costos de tales fracasos, el mayor estudio y conocimiento sobre la naturaleza del comportamiento humano, y la difusión del conocimiento a través de las modernas tecnologías, se encuentran hoy en aumento.

Como una reacción a ese fracaso, como un resultado de ese mayor conocimiento y comprensión de los comportamientos humanos y de las relaciones sociales, la solución o resolución alternativa (a los medios tradicionales) de los conflictos se está incorporando como parte de procesos sociales en los diferentes sistemas, llevando a la sociedad (toda y no a algunos solamente), a tomar el poder de solución de sus propios conflictos.

Esto va produciendo un importante cambio en lo que tenemos incorporado como idea de justicia y sugiere algunos objetivos a alcanzar a través de la reforma del sistema de justicia, tales como: servicios eficaces, rapidez en los procedimientos, actitud de servicio público, capacitación institucional permanente, transparencia y responsabilidad de los agentes de justicia principios acerca de la interacción de las personas, inclusión de todos los sectores sociales, apoyo al principio de autodeterminación de las personas, imparcialidad de los intermediarios, promoción de métodos alternativos que aumenten la confianza pública en terceros imparciales, evaluación permanente de la satisfacción de las partes.

SISTEMAS ALTERNATIVOS DE RESOLUCION DE CONFLICTOS

Desarrollo

Es muy grande el interés que ha venido despertando en el continente el desarrollo de métodos alternos de resolución de conflictos. Muchos, se entusiasman de manera muy contagiosa con dichos mecanismos, considerando sus múltiples virtudes. Otros, no tan entusiasmados, se

inquietan por la eventual posibilidad de convertirse en prácticas antojadizas o de moda.-

Si consideramos lo importante de las distintas posiciones, se podría explicar el “por qué” no es casualidad que a fines del siglo XX estos mecanismos se estén desarrollando, sino que más bien son una natural consecuencia de la actual coyuntura histórica.-

Además, se requiere tratar sobre “por qué”, los métodos de **Resolución Alternativa de Conflictos (RAC)** más que ser algo tan innovador, son una forma de regresar a conceptos de diferentes disciplinas e interdisciplinas que se han venido desarrollando durante este siglo.-

Es decir, hay una serie de corrientes del pensamiento (tanto científico, filosófico como práctico) de nuestros tiempos que nutren a las teorías y prácticas de RAC. Esto es común al desarrollo de cualquier disciplina o interdisciplina. Sin embargo, sí hay algo de radical en el desarrollo de vías de justicia participativa: *el contexto*.-

Durante los últimos quince o veinte años, diferente a décadas anteriores (encontrando en EEUU el mayor exponente en este continente), los conceptos de autodeterminación y usos participativos en la toma de decisiones traspasan los ámbitos del Derecho y de la Administración de Justicia, en sus múltiples formas (tanto espacios formales como no-formales).

Podemos apreciar con gran sorpresa, que las corrientes del pensamiento que mencionamos se superponen en cuanto que comparten conceptos. Sin perjuicio de ello, con fines netamente didácticos, resulta de gran importancia dedicarse a los temas más centrales de cada corriente y explicar su relevancia para la resolución alternativa de conflictos.-

Si bien es apropiado pensar esta relación para varios de los mecanismos de RAC, con fines de simplificación, la referencia se hará únicamente a los efectos de desglosar las conexiones con la mediación.

Ciertamente las líneas científicas y filosóficas no son exhaustivas, simplemente ofrecen un marco interdisciplinario desde el cual visualizar el desenvolvimiento de los mecanismos de RAC.-

Aspecto histórico -social

Son múltiples los enlaces y conexiones que el desarrollo del pensamiento histórico-social suele traer consigo.-

a) Es preciso partir de un **enfoque democrático y descentralizado** en la toma de decisiones.-

Los mecanismos alternos de resolución de conflictos se basan esencialmente en filosofías democráticas y descentralizadas.-

Sin dudas, el eje central de la mediación es el otorgar un espacio donde sean las mismas partes quienes discutan los temas que les atañen y quienes decidan que solución darles.-

Se podría sostener que, el siglo XX ha sido un buen escenario para discursos y prácticas sobre la democratización del poder en la sociedad. Ya sea por la proliferación de sistemas dictatoriales, o su consecuente reacción, el tema sobre cómo se distribuye el poder en la sociedad ha estado inevitablemente en la cima dentro del contexto de nuestro siglo.-

Aunque no puede decirse que los actuales sistemas de "administración del poder," (v.g.: escuelas, instituciones públicas, gobiernos, comunidades, etc.) sean infalibles, debe reconocerse que en la

actualidad se puede contar con sistemas más liberadores y participativos que a principios de siglo.-

Como ejemplos, puede pensarse en lo increíblemente falibles (o fraudulentos) que eran los sistemas de elección a principios de siglo y cuanto menos falibles los son en nuestros tiempos. Inclusive, si se observa con atención a nuestra sociedad desde ángulos de democracia más significativos y de base, cómo por ejemplo las instituciones educativas, hoy puede decirse que son más integrativas que a principios de siglo.-

Sin dejarnos engañar, podríamos decir con otras palabras, que el poder en nuestras sociedades, lento pero seguro, ha venido descentralizándose y democratizándose en una variedad de terrenos, y sobre todo en los más cotidianos y de base, un campo muy fértil para el desenvolvimiento de los métodos de resolución de conflictos.-

b) La **no-violencia**, en cuanto a su discurso y práctica, tiene antecedentes en otros siglos, pero el siglo XX ha tenido exponentes de increíble envergadura, como lo son Martin Luther King y Mahatma Gandhi.-

En contraste con los sistemas convencionales de resolver conflictos, la RAC propone el uso de enfoques no adversariales y no-violentos. Los mismos buscan encontrar soluciones donde no haya ni ganadores, ni perdedores y modos de entender el conflicto tomando en cuenta las necesidades de ambas partes de manera holística.-

Este enfoque se basa en un entendimiento integral de las raíces de los conflictos (incluyendo la violencia misma). Cabe la pena mencionar que, desde el punto de vista de Gandhi o King, por ejemplo, la no violencia no es entendida ni como pasividad (ante la injusticia), ni como aceptación de estructuras sociales que abusan del poder. Al contrario, ambos (cada uno en su contexto histórico social) son claros promotores de confrontaciones

asertivas frente a la violencia institucionalizada. La diferencia clave, frente a otros movimientos "revolucionarios" es que permiten al contrincante responder de alguna manera humanamente digna. Es decir, estos enfoques pacifistas crean la escena de modo tal que el enemigo tenga la opción de ofrecer respuestas no-violentas. Los mecanismos de **RAC** traen consigo un bagaje moral de muy similar forma y tono.-

Por ello, las intervenciones del mediador permiten equilibrar el poder entre las partes para así dialogar de igual a igual (o de la manera más igualitaria posible). Este concepto esencial de **RAC** es particularmente activo y opuesto a sistemas de poder donde permea la violencia institucionalizada.-

Obviamente, quien pretenda ser un buen profesional de los métodos de **RAC**, debe poder incorporar a su vida cotidiana modos no-violentos de conectarse con el mundo. Y es la coherencia entre su discurso y su modo de vida lo que le otorgará el estado personal necesario para desarrollar destrezas en el Arte de Entender a la Gente.

La Psicología

Parece ser bastante evidente que los avances de la **psicología** son de diametral importancia para el desarrollo de mecanismos alternos de entender y practicar la comunicación- en especial, en situaciones conflictivas.-

La **Psicología Social**, definida como la interdisciplina entre la psicología y la sociología, ha tenido un sólido desarrollo desde fines del siglo pasado. Sus aportes es de indudable valor para comprender la comunicación y el conflicto, ya que nos ofrecen herramientas para analizar la constante dicotomía entre individuo y grupo, que muy frecuentemente permea las disputas.-

Así, es posible entender temas como el poder en las relaciones interpersonales y grupales, el prejuicio, las actitudes, las dinámicas del cambio social, la agresión y los circuitos de violencia en sus variadas dimensiones.-

Enfoque científico-práctico

En cuanto a enfoques **científico-prácticos**, vale la pena mencionar una clásica diferencia que distingue a las corrientes desarrolladas en los Estados Unidos de América y en Europa.

Los Estados Unidos típicamente se caracterizan por categorizar sus entendimientos y, prontamente, elaborar propuestas prácticas a sus observaciones. Europa, en cambio, se dedica más a fondo a analizar las diferentes dimensiones del fenómeno estudiado sin, necesariamente, llegar a conclusiones prácticas estandarizadas. Ambas tendencias valen por lo que son.-

El Programa **RAC**, sin embargo, está comprometido a no desarrollarse con base en sólo una tendencia (tanto la analítica como la pragmática) en desmedro de la otra. Claro está, que el propósito es crear programas que específicamente respondan a la realidad argentina.-

La Psicología sistémica

La **Psicología sistémica**, es concebida como una rama de la psicología social particularmente relevante para los mecanismos de resolución alternativa de conflictos. Especialmente a partir de los años sesenta, tanto en Europa como en los EE.UU., se viene estudiando el desarrollo del ser humano en función de los sistemas a los que pertenece.-

Se denomina **sistema**, a todo círculo de personas o conjunto de reglas establecidas que moldean el comportamiento y el desarrollo de los

individuos. La familia, por ejemplo, se entiende como un sistema predominante en el desarrollo de la persona y, sobre todo, con respecto al aprendizaje de modos de interacción con otras personas. Asimismo, las escuelas, los grupos de apoyo social específico, las empresas y los distintos grupos de trabajo, entre otros, son sistemas donde las personas se desenvuelven y en función de los cuales se puede ir contextualizando su comportamiento. Lo nuclear para la **RAC**, es el **poder-entender** (y no juzgar) el comportamiento, las ansiedades y las creencias de cada persona como reflejos o emergentes de los sistemas a los cuales pertenece. Dependiendo de cómo se relacione con otros individuos y las normas de cada sistema del cual es parte, cada persona desarrollará, en interdependencia, los múltiples roles de su identidad. Un miembro de un barrio, por ejemplo, piensa y se comporta dependiendo de su posición dentro de dicho sistema.-

En función de su posición dentro de dicho sistema, (e inclusive en otros sistemas a los que puedan también pertenecer), cumplirá algún rol (o roles) y determinará en gran medida cómo se autoperciba y comporte. Entre otras cosas, la psicología sistémica muestra, cuán interdependientes somos los seres humanos. Cierta ansiedad en una persona, por ejemplo, puede resultar ser más un reflejo de su situación sistémica que de alguna característica individual.-

Para un profesional de **RAC** es crucial poder entender el conflicto, y los roles que cada protagonista juega dentro de la situación, es decir, poder leer el conflicto desde un enfoque sistemático. De lo contrario, es muy alta la probabilidad de caer en prácticas superficiales y no significativas al facilitar la comunicación entre las partes. Es de vital importancia, sobre todo, en los momentos donde se bloquea la comunicación y alguna de las partes (o ambas) se encuentran aferradas en su posición.-

El psicoanálisis

Es oportuno señalar, la importancia del **psicoanálisis**. Mucho se ha hablado acerca del valor, y el desvalor de la escuela psicoanalítica para el entendimiento del ser humano.-

Lejos de querer entrar en la complejidad que el tema merece, es preciso mencionar un par de conceptos útiles para los mecanismos de RAC.-

Erick Fromm plantea que el ser humano, durante el transcurso de su historia, ha sufrido heridas (que él llama "narcisistas"): la primera es el descubrimiento realizado por Copérnico, quien propone, a través de un razonamiento lógico-científico, que el Hombre no es una especie genéticamente diferente y superior de la naturaleza, sino que es el producto de la sucesiva adaptación de todas las especies animales; y por último, es el descubrimiento de Freud, quien plantea que el Hombre no es total mayordomo de sus comportamientos y sentimientos sino que las personas están, en gran medida, a merced de ansiedades inconscientes, y a las cuales tan sólo pueden intentar comprender, y aun así, en una relativa medida. Lo inconsciente (y algunos conceptos claves derivados) es para el mediador una noción sumamente útil ya que le permite hacer diferentes tipos de lecturas de las personas. Dicho descubrimiento le ofrece un enfoque intelectual para poder empezar, con sutileza, a leer las disonancias entre la conducta y el discurso de la gente. Teniendo un manejo sólido de los "mecanismos de defensa", por ejemplo, una conducta puede ser vista desde un contenido afectivo, y no desde su literalidad. Este es un tema crucial en el proceso de comprender a la gente integralmente, y sobre todo a la gente en conflicto. De esta manera, algo que podría fácilmente haberse entendido como una "mentira", "un desinterés" o un "desenfrenado amor" se ha de leer en su contenido implícito; entendiéndose la escena de manera más profunda y más real.-

Más conocido como el "**PAN**", el **análisis transaccional** es una "mixtura" de varias escuelas psicológicas; combina conceptos de la escuela psicoanalítica, de la escuela Rogeriana, de la Gestalt, y hasta bien se podría decir de la escuela conductista.-

El mismo plantea un método simple y claro de entender cómo la gente se relaciona, cómo empezar a comprender las posibles motivaciones de la conducta, y cómo tantear posibles maneras de ayudar a una persona a "cambiar de canal" en su modo de comunicarse.-

Si bien ha sido muy justamente criticado como un sistema simplificador y conductista, el análisis transaccional tiene un gran valor didáctico.-

Es simple, útil y fácil de entender para gente de distintas edades y niveles educativos, etc.-

Se ha comprobado que en el entrenamiento de mediadores es un enfoque útil para enseñar sobre psicología de la comunicación a personas que no se han visto expuestas a libros de texto de esta naturaleza. Por ello, teniendo gran cuidado para no caer en recetas y visiones simplificadoras sobre cómo nos relacionamos, es considerado un enfoque directo y práctico de entender la comunicación y, por ello, un buen aporte para los profesionales de los métodos RAC.-

Por otro lado, es altamente recomendable que todo mediador cuente con una formación sólida y variada sobre estudios de psicología y la comunicación, ya que, ningún enfoque, por sí solo, es suficiente para formar a un buen profesional, de cualquier carrera.-

Como lo sostiene Gabriela Melano : “Un mediador que no pueda leer entre líneas todos los diferentes factores que afectan una situación de conflicto es, en mi opinión, un mediador de corto alcance...muy fácil de manipular, sólo capaz de facilitar conflictos de naturaleza muy sencilla, o

que puede facilitar soluciones que tienen un alto nivel de superficialidad. - Por otro lado, quizá más que cualquier formación en algún terreno científico, los mediadores deben de tener su intuición bien desarrollada. Con suerte, los estudios sobre relaciones interpersonales ayudan a pulir dichas destrezas intuitivas, y no a atrofiarlas...”

Ciencias de la Comunicación

Tan indiscutibles como los aportes de la psicología a los métodos RAC, son los aportes de las **Ciencias de la Comunicación**.-

De hecho, la Ciencia de la Comunicación es en sí misma una interdisciplina que se apoya en varios campos, entre los cuales quizá nos atañe más directamente la Psicología, la Lingüística y la Política (y, a su vez, sus derivadas interdisciplinas).-

Deborah Tannen, ha realizado estudios increíblemente valiosos sobre estilos y modos de comunicación de las personas.-

Su análisis es esencialmente interaccional, y se focaliza en el lenguaje (y para-lenguaje). Tannen específicamente nos ofrece conceptos muy útiles a la hora de entender tendencias en la comunicación que suelen diferenciar a varones de mujeres, y viceversa.- También se han realizado estudios de alto valor para los métodos RAC.-

Uno de ellos, es aquél que ofrece un enfoque sobre la comunicación que permite analizar la misma, en sus múltiples dimensiones y, a su vez, desarrollar diferentes modos de comunicación de manera asertiva y sensitiva simultáneamente.-

Sobre la Mujer

Si estamos de acuerdo en que la resolución alternativa de conflictos es el **Arte de Entender a la Gente**, entonces podemos claramente visualizar cómo los avances logrados en los estudios sobre la naturaleza del Ser Mujer (en interdependencia con el Varón) son de vital importancia.-

Esto es particularmente relevante cuando se trata del alto porcentaje de conflictos entre varones y mujeres en nuestra sociedad, siendo parte esencial de la disputa, las diferencias en modos de comunicación más característicos del género.

Por ello, y en coherencia con la filosofía no-adversarial de RAC, cabe aclarar que se consideran aportes valiosos todos aquellos enfoques que procuran ayudarnos a entender mejor cómo son las mujeres.-

En su calidad de víctima (auto-sentenciada o no), la mujer es muy frecuentemente malentendida, inclusive por las mujeres mismas. Sin embargo, de nada nos sirven corrientes que se dediquen a mistificar, glorificar, victimizar o enardecer a ninguno de los géneros, ni al femenino, ni al masculino.-

Los Estudios sobre la Mujer son de sumo valor para el desarrollo de los mecanismos de RAC; ya que aportan conocimientos sustanciales sobre cómo ambos géneros tienden a comunicarse, y quizá algunas pistas sobre que puede pulirse al respecto.-

Estudios Organizacionales

Durante las últimas tres décadas se han realizado una cantidad y variedad de estudios sobre **desarrollo organizacional**, con diferentes

enfoques y motivaciones. Es decir, estudios sobre cómo se crean sistemas (generalmente, de trabajo), cómo se comunican los diferentes sectores de las organizaciones, cómo se toman decisiones y cómo se las ejecuta, cómo se capacitan sus miembros, etc.-

Con base en estos estudios, se ha desarrollado una variedad de modelos de organización que han sido puestos en práctica y pulidos durante las últimas décadas. Un modelo que ha probado ser sumamente exitoso es el "Total Quality Management" o Administración de Calidad Total, desarrollado por W. Edward Deming.-

En la década del cincuenta, este estadounidense llevó sus radicales ideas al Japón donde se desarrollaron en su plenitud. En los ochenta, finalmente, despertaron enorme curiosidad en grandes compañías norteamericanas, como la Ford, al ver que las compañías japonesas no dejaban de seguirles la delantera.-

El "modelo de Deming" tiene una cantidad de puntos sumamente interesantes sobre cómo maximizar los recursos humanos de cualquier organización. Cabe mencionar en esta oportunidad, sólo aquellos que íntimamente se encuentran relacionados con la materia de Resolución de Conflictos.-

1) La "calidad" está determinada por el cliente:

Según Deming, lo que dictamina la calidad de un producto, y por ende, el éxito de una organización, no son teorías pre-establecidas sobre ninguna materia, ni por ningún supuesto "experto". Mucho menos si son estudios sobre los gastos o ingresos en una empresa; incluso, plantea que las cifras más relevantes para entender el funcionamiento de un sistema son mayormente aquellas cifras que no son dables de registro. Por ejemplo, aquellos clientes satisfechos que recomiendan a sus amigos el servicio de dicha empresa. Sin embargo, "...El mejoramiento en los productos y

procesos debe tener como meta anticipar las necesidades futuras de los clientes. Esa calidad viene de mejorar el proceso, no de "supervisar a fondo" los magros resultados de un proceso (generalmente) mal manejado..."

Los métodos RAC se centran en la realidad de las partes (los clientes, en este caso), y no en reglas dictaminadas de manera estandarizada, arbitraria o unidireccional. El análisis de las necesidades de las partes y los múltiples factores que influyen en su situación es una característica esencial de la mediación. A partir del mismo, los mediadores pueden anticipar (y prepararse para) posibles necesidades que las partes puedan presentar en la sesión de mediación y elaborar posibles estrategias de intervención.-

2) Participación en la elaboración del producto:

Este innovador sistema de trabajo crea mecanismos donde todos los miembros de una organización tienen canales para opinar sobre los diferentes estadios en la elaboración del producto final; siendo el producto tanto un tornillo como un sofisticado servicio de atención médica. Este sistema participativo ha probado ser sumamente exitoso y útil para pulir modelos de producción, ya que la iniciativa de todos los involucrados es aprovechada, y no solo la de quienes, supuestamente, "saben". Este carácter participativo, plantea Deming, es la fuente motivadora (no representada en balances de cuentas) de una moral creativa en todo el cuerpo de empleados de una organización.

3) Sistema creativo y no-adversarial en la evaluación de la labor:

Deming comprobó que todo sistema de evaluación que crea "ganadores" y "perdedores" está destinado eventualmente al fracaso. Plantea, en cambio, crear sistemas de observación y análisis de las variaciones que esperablemente se presentan en todo proceso de trabajo. Según ha estudiado Deming, entre el 75% y el 85% de los errores en una organización se deben a problemas sistémicos y no a los empleados individuales. Por ello, su enfoque provee un modelo donde las energías

están concentradas en encontrar los errores sintéticos, y no en penalizar o condecorar a individuos, que tradicionalmente han tenido poco poder sobre la estructura general de la organización.-

Cabe mencionar que compañías del éxito de Toyota, AT&T y Xerox se han basado en el modelo de producción Deming. A su vez, el Departamento de Defensa del Gobierno de EEUU ha requerido los servicios de Deming para que imparta cursos a su personal.-

Por último, sobre todo considerando las actuales condiciones de alta competencia, las organizaciones de nuestros tiempos deben minimizar el desperdicio de energías que suelen devenir de conflictos no resueltos o mal resueltos. A raíz de ello, se han venido desarrollando modelos alternativos de trabajo donde "se depende más de procesos horizontales y menos de estructuras jerárquicas para solucionar las diferencias". A su vez, estos modelos de administración dependen más de metas compartidas y llevadas a cabo bajo la presión de los mismos pares, que desde controles jerárquicos y estandarizados. La idea es que los empleados se comprometan con su trabajo, y que tengan las oportunidades para constantemente pulir sus habilidades interpersonales, e inclusive crear sistemas de administración efectiva de los conflictos. Frecuentemente, dichos modelos cuentan con mediadores capacitados que facilitan la resolución de conflictos de manera sistemática. Los mediadores pueden ser tanto agentes internos como externos a la organización.

La relevancia de los últimos dos puntos en el desarrollo de métodos de RAC cae por su evidencia.

La Educación

Quizá por su naturaleza altamente política, quizá por la naturaleza frecuentemente humanista de los docentes, o quizá por la

naturaleza sanamente cuestionadora de los estudiantes, es que la **Educación** es posiblemente el campo profesional más rico en estudios y experiencias exitosas que se pueden transferir al desarrollo de mecanismos de resolución alternativa de conflictos. Entre otros, podemos mencionar los siguientes:

Durante las últimas décadas de historia ha habido múltiples corrientes teórico-prácticas que han hecho todo lo posible por democratizar la enseñanza. El brasileño Paulo Freire, entre tantos otros, es quien ha obtenido más atención internacional. Fundamentalmente abocado a la alfabetización de quienes cuentan con menos recursos económicos, Freire estudió como la enseñanza tradicional oprime al alfabetizado, en vez de liberarlo.-

Con base en sus observaciones, Freire desarrolla una metodología de enseñanza de la lecto-escritura que permite al estudiante participar de las decisiones sobre qué se estudia y cómo lo estudia. Este enfoque se diferencia radicalmente de la pedagogía de clase magistral que supone la existencia de una persona que "sabe" (y por lo tanto, imparte su conocimiento) y otras que "no saben" (y por lo tanto, son tan sólo recipientes de datos). Freire también comprobó que las currículas que reflejaban la realidad del estudiante, y le permitían analizar y entender su contorno social, eran mucho más eficientes. Su internacionalmente aclamado libro "Pedagogía del Oprimido", entre otros tantos, se ha convertido un hito en la historia de la educación social.

La mediación es un mecanismo cuyo eje es la participación de las partes. No supone la existencia de un "conocedor" del conflicto, que provea cual solución es la mejor, sino que les devuelva a las partes su poder de autodeterminación. Es decir, son las partes quienes viven con la solución, no el mediador, y por tanto, son ellas quienes deben elaborarla.

Uno de los grandes avances de la **pedagogía** ha sido poder crear currículas que permitan al estudiante realizar experiencias sobre las cuales hacer sus propias observaciones y llegar, a través de un método inductivo, a sus propias conclusiones. El rol del maestro es, entonces, de facilitador del conocimiento, no de impartidor del mismo. A su vez, en los últimos tiempos se han desarrollado modelos de enseñanza que específicamente se dedican a promover en el alumno la destreza de integrar los conocimientos de diferentes campos tradicionalmente y arbitrariamente dicotomizados. Así, por ejemplo, mientras se estudia sobre los océanos, se estudia también sobre la composición química de las aguas, y los procesos matemáticos que realizan los navegantes para orientarse en el mar, la fauna y flora marina, historias de navegantes de antaño y de ahora, y aspectos culturales de quienes viven, literalmente, sobre aguas, etc. Este método didáctico ha demostrado ser muy exitoso por desarrollar destrezas, análisis lógico-crítico y en crear una mentalidad interdisciplinaria en los alumnos. En contraste con métodos tradicionales de enseñanza, los enfoques integrados y experimentales son practicados en las escuelas de punta de todo el globo.-

Naturalmente, el desarrollo de estas experiencias es de fundamental aporte tanto para la capacitación de mediadores como para lo que se espera sea el servicio ofrecido a las partes. Este modelo se dedica a formar mediadores capaces de analizar sus experiencias y llegar a sus propias conclusiones, mientras, exige en el mediador una mentalidad esencialmente interdisciplinaria, indispensable para entender el fenómeno de la comunicación y del conflicto.-

A su vez, se propone brindar un servicio a las partes donde ellas mismas puedan llegar a sus conclusiones y ver su conflicto desde más dimensiones que aquellos con las que llegan a la mesa de mediación.

A diferencia de crear currículas con base en ideas de intelectuales, aislados de la realidad escolar, las pedagogías de avanzada

desarrolladas en el último tiempo se centran en el alumno y en su realidad. Es decir, crean metodologías innovadoras donde la etapa evolutiva, la cultura, y hasta la motivación tanto grupal como personal del alumno, son eje de las actividades educativas.-

Estos modelos han demostrado dar mejores resultados que aquellos que mantienen modelos tradicionales de enseñanza. Esto se ha dado con base en una variedad de investigaciones y experiencias piloto de avanzada.-

Para nombrar una exponente latinoamericano, Emilia Ferreiro, investigadora en ciencias sociales, y en particular en educación, ha desarrollado un método innovador en enseñanza de la lecto-escritura. El mismo, conocido como "método natural" propone alfabetizar dejando que el mismo "flujo natural" del alumno dicte el rumbo y avance de su aprendizaje. Esto es, en contraste con los métodos digitados por pasos estandarizados donde el maestro (o la curricula impuesto al maestro) es quien establece las normas.-

Así como otros mecanismos de RAC, la mediación se centra fundamentalmente en la realidad de las partes; incluso, se aboca a aquellos aspectos que las partes consideren central en su situación. Así, se incluyen temas como las emociones, las impresiones personales o los valores de las partes; y los hechos objetivables, por ejemplo, son considerados como solo una parte (recortada) del conflicto.-

En realidad, hemos estado hablando de desarrollo del **pensamiento y de la ciencia** (tanto teórica como práctica) desde el inicio. Quizás valga la pena recalcar, que entre el descubrimiento de asuntos altamente innovadores y la puesta en práctica de los mismos, suele pasar "bastante" tiempo. Esto es más cierto en el terreno de las ciencias sociales, mientras que es menos cierto en el terreno de las ciencias que están

directamente conectadas al mercado de consumo. En cuanto a los aportes de la epistemología al desarrollo de mecanismos de Resolución Alternativa de Conflictos, no podemos dejar de mencionar a la corriente fenomenológica, ya que ha impactado en nuestro siglo de manera importante.-

Fenomenología

Entre los exponentes de la fenomenología, quizá el más conocido sea Maurice Merleau-Ponty. El mismo propone que todo hecho es un "fenómeno", producto de la intersección de múltiples factores que se encuentran en constante cambio. Por ello, y en contraste con enfoques causalistas y conductistas, ningún fenómeno puede entenderse en su total dimensión, si se le interpreta como una mera sucesión de causa y consecuencia; Ello también implica que todo fenómeno es complejo y que interpretaciones unidireccionales son insuficientes y parciales. Entre otros conceptos, Merleau-Ponty habla del comportamiento humano como una estructura fenomenológica.-

Y qué implicación tiene esto para el desarrollo de mecanismos de RAC? : Pues, la fenomenología, nos brinda un importante "insight" sobre como podemos (y debiéramos) observar e interpretar el fenómeno de la comunicación. Es decir, dicho proceso es la particular interrelación de múltiples factores, incluyendo hasta aquellos que no llegan a nuestro conocimiento. Por otro lado, no existe una única interpretación válida de los conflictos, ni de las soluciones, sino que podemos (y debiéramos) dibujar un mosaico de posibilidades para ver cual se ajusta mas al deseo de ambas partes.-

Por último, la fenomenología debiera despertar humildad en el investigador y en el mediador, que tiene un carácter esencialmente investigativo. Humildad, y honestidad, porque el mediador asume que no es

él o ella quien tiene todo el control o toda la verdad sobre lo acontecido. Asume, con espíritu de servicio, su rol de facilitador de una realidad que no le pertenece, con la cual no va a vivir luego y sobre la cual debe inhibirse de influenciar en la medida de lo posible.-

Experiencias comunitarias

Existen antecedentes de metodologías de justicia participativa en el campo del **desarrollo comunitario** y son particularmente interesantes para nuestro caso, ya que se trata de antecedentes provenientes de Iberoamérica. De hecho, estudios de fondo de la realidad latina, nos permiten concretizar maneras hispanas intuitivas, tradicionales, históricas, e incluso institucionalizadas de regular el conflicto, de manera participativa, popular, no burocrática y pronta. Es importante acercarnos a estas experiencias latinas para aprovechar nuestro bagaje cultural relevante a la temática que nos atañe ahora.-

En el Perú, por ejemplo, en los años setenta se crearon las llamadas "rondas" campesinas, que consistían en formas espontáneas de auto-organización para proteger a la comunidad de robos y abigeatos que habían proliferado. Algo muy similar sucedió en las favelas de Río de Janeiro, donde las comunidades "no recurrían ni a la policía, ni a los jueces para solucionar sus conflictos -puesto que, como vivían en barrios ilegales, desconfiaban de estas instancias oficiales," siendo que tales conflictos eran mediados por las asociaciones de vecinos que se habían creado para organizar la lucha de los pobladores".-

En Colombia también existen mecanismos comunitarios informales de resolución de conflictos. "En Choco, por ejemplo, existen algunos órganos de mediación comunitaria llamados los "mayoritarios," una forma ancestral, proveniente de las primeras comunidades negras que se

instalaron en la región, que asigna a ciertas autoridades familiares la función de resolver las disputas cotidianas".-

Así, encontramos antecedentes vernáculos donde la forma de resolver disputas es informal, y sólo sujeta a criterios de justicia comunitaria. En el Perú, a su vez, existen los jueces de paz, ciudadanos de respeto comunitario que ayudan a las partes a resolver sus controversias cotidianas. De esta manera, las comunidades indígenas hacen uso de sus propias tradiciones y cultura para encontrar modos de ejercer una justicia comunitaria. Si bien la difusión de estos mecanismos es escasa, no nos costaría mucho creer que en diversidad de comunidades (sobre todo en el así llamado "Tercer Mundo") existan múltiples mecanismos de similar naturaleza, con los matices locales del caso. Por último, no puede dejarse de mencionar a las cooperativas, formas de organización de base bien diseminadas por toda Iberoamérica. En las mismas, los miembros (muy frecuentemente campesinos) interpretan el mundo desde una perspectiva colectiva y, por ende, resuelven sus intereses y disputas dentro del contexto comunitario.-

Casos aún más contemporáneos son, por ejemplo, la cantidad y variedad de colectivos de trabajo que se formaron en todo Chile a mediados de los ochenta, como alternativa a depender de la (inexistente) asistencia del gobierno de Pinochet . Esta rica tradición cultural de **autogestión e iniciativa comunitaria** es de primordial importancia para las prácticas de justicia participativa.

Desde el Derecho

El mismo **derecho** cuenta con antecedentes de justicia participativa. En Valencia, España, desde el siglo XIII existen los Tribunales de Aguas. Los mismos, son tribunales popularmente elegidos por

los campesinos para resolver problemas referentes a la repartición equitativa del agua en la comunidad. "Así, durante siglos los campesinos de Valencia, han podido regular sus conflictos recurriendo a un tribunal arbitral formado por personas respetadas de su propia clase y contexto socio cultural."

A su vez, podemos mencionar el proceso jurídico en Oaxaca, México, realizado por el pueblo zapoteco en Ralúa. El mismo es una conjunción original de tradiciones indígenas y castellanas, que cuenta con una naturaleza popular y democrática, y cuyos matices se asemejan a un proceso de negociación. Por otro lado, cabe mencionar que, si bien los jueces de paz no están aun incorporados al ordenamiento jurídico, la eventual legitimación legal de dichas figuras se encuentra sobre el tapete en varios países. De hecho, el artículo 247 de la Constitución Colombiana recientemente promulgado establece que "la ley podrá crear jueces de paz encargados de resolver en equidad conflictos individuales y comunitarios. También podrá ordenar que se elijan por votación popular". Aunque en este caso, el juez de paz actúa propiamente como juez, y no como mediador, las características de equidad (es decir, fallar con base en leal saber y entender) y de selección democrática (mutuamente aceptable) de quien ejerce la autoridad es totalmente coherente con la filosofía de la mediación.-

Asimismo, no debemos olvidar que en nuestro continente tanto Colombia, Panamá, Argentina como Estados Unidos de América cuentan actualmente con bases judiciales que avalan el desarrollo y la práctica de técnicas alternativas de resolución de conflictos.-

En Europa, los países escandinavos vienen desarrollando estos mecanismos desde los años setenta. En Noruega, por ejemplo, al menos se utiliza la mediación para tratar casos de faltas y contravenciones, y ha resultado una herramienta eficaz como alternativa a los tribunales, particularmente en la prevención de delincuencia juvenil.-

Actualmente en Noruega las municipalidades son las instituciones encargadas de este tipo de proceso. (Recordemos que se trata de un país esencialmente descentralizado, donde ni la capital llega al millón de habitantes). Además, la mediación se ha aprovechado en otros terrenos sociales.-

Otros países europeos, como Holanda, por ejemplo, también tienen cierta experiencia en el desarrollo de estos mecanismos.

Por todo lo expuesto, puede alcanzarse la siguiente conclusión: Que lo primordial, partiendo de que "todo tiene que ver con todo", y nada se desarrolla en el vacío, es que, los mecanismos RAC no se desarrollan porque algún ilustrado o sabio lo haya descubierto, sino porque ya hay experiencia histórica valiosa y el mundo parece pedir desesperadamente (y desde hace algún tiempo) que dichos mecanismos son necesarios e indispensables para enfrentar los desafíos que la actualidad nos presenta.-

LA MEDIACION

Generalidades

En el ámbito internacional vemos que la solución pacífica de las controversias se puede dar a través de figuras como la negociación, los buenos oficios, la mediación, la investigación, la conciliación y el arbitraje.

La solución pacífica de las controversias, es tratada tanto en la Carta de las Naciones Unidas como la Carta de la Organización de los Estados Americanos. En la Carta de Naciones Unidas el artículo 1º señala ..."lograr por medios pacíficos, y de conformidad con los principios de la justicia y del derecho internacional..." Estos medios pacíficos que hace referencia el artículo 1º se recogen en el artículo 33 de dicho documento.

Por otra parte, la Carta de la OEA establece en su artículo 3º, inciso h que: "las controversias de carácter internacional que surjan entre dos o más Estados Americanos deben ser resueltas por medio de procedimientos pacíficos". Pasa a detallar éstos en su artículo 24 así "...la negociación directa, los buenos oficios, la mediación, la investigación y conciliación, el procedimiento judicial, el arbitraje...".

Vemos entonces que estos organismos consideran que en efecto hay formas de lograr solucionar situaciones de forma pacífica y que entre los medios considerados, está la mediación.

Este medio de solucionar situaciones de forma pacífica, por vía de mediación, hoy por hoy, se está implementando igualmente para dirimir conflictos y disputas entre particulares (personas naturales o jurídicas), considerándose como un instrumento valioso y más humano y eficaz, que el de llevar a los tribunales hechos que bien pueden ser resueltos a través de la mediación.

Concepto

Muchas definiciones podemos encontrar sobre mediación. Igualmente la mayoría de ellas encierran prácticamente la misma idea. Expondremos sólo algunas:

1) *"Técnica, no adversativa, de manejo de conflictos dirigido por un facilitador o mediador, a la que acuden dos o más partes en conflicto en la búsqueda de una auto-solución que satisfaga sus intereses"*.

2) *"El intento de poner fin a una disputa legal a través de la participación activa de un tercero (mediador) quien trabaja para encontrar puntos de consenso y hacer que las partes en conflicto acuerden un"*

resultado favorable. Sin embargo, la mediación no siempre termina en un acuerdo” (Diccionario “Real Life Dictionary of the Law”)

3) “Método de resolución de disputas, caracterizado por la mayor horizontalidad en la relación entre las partes y un mediador, quien ayuda a identificar los conflictos y coadyuva al facilitamiento del diálogo entre ellas, con el fin de que arriben a un acuerdo o solución satisfactoria para ambas”.

4) “Es el proceso mediante el cual los participantes asistidos por una o más personas neutrales, aislan sistemáticamente la cuestión en disputa con el objeto de considerar alternativas y encontrar opciones para llegar a un acuerdo que satisfaga los definidos intereses. (Las palabras claves son: persona neutral, aisla sistemáticamente, buscar alternativas, llegar a un acuerdo que satisfaga interés.)” (Lic. Ramón Alemán)

Se desprende de las definiciones mencionadas que la mediación es un procedimiento no adversarial, pacífico, cooperativo de resolución de conflictos, y su propósito propende a lograr un acuerdo rápido, sin los costos en tiempo, dinero y esfuerzo que demanda el sistema judicial.- La mediación es una instancia voluntaria a la que la parte puede o no asistir con su abogado. Se busca el acercamiento entre las personas que plantean un conflicto, una posición controvertida. El mediador ayuda a que se clarifiquen, identifiquen esos intereses en conflicto y que se llegue a un acuerdo satisfactorio dejando, de ser posible, el tener que recurrir al Tribunal de Justicia.

Diferencias con otros sistemas de resolución de disputas

Hay diferencias que distinguen al instrumento de la mediación, con otros métodos utilizados para la solución de controversias:

La Mediación: Es voluntaria- No costosa- rápida - Privada y Confidencial - Requiere cooperación- Ofrece un entorno y clima adecuado para resolver los intereses y conflictos- Ofrece a las partes oportunidad de llegar a un acuerdo de necesidades.

El Arbitraje: Es voluntario u obligatorio- Se elige el árbitro- es privado- semiformal- puede ser costoso- es de larga duración- hay ganadores y perdedores- se da una decisión final y obligatoria.

El Proceso Judicial: No es voluntario- no se elige al juez, es público- es adversarial- es formal- es de larga duración- hay ganadores y perdedores- hay decisión de 1ra. Instancia apelable.-

Conciliación: La posición del conciliador es mas fuerte- se permite ofrecer soluciones- para casos en donde las partes están en clara desigualdad social- alguna de las partes tiene mala predisposición al diálogo- también se utiliza para casos donde hay mas de una persona involucrada por cada parte.

Conferencia de Conciliación con moderador: es más largo- formal- menos horizontal- las partes presentan su versión apoyada por algún elemento probatorio- actúa un grupo de tres consejeros, quienes dan un diagnóstico de las posibilidades del caso en el sistema judicial.-

La mediación, a diferencia de las sentencias de los jueces, que deben hacer cumplir mediante procedimientos judiciales de ejecución forzada, es efectiva. Los acuerdos alcanzados entre las partes, se cumplen voluntariamente.

La mediación es la oportunidad que tienen las personas con controversia, de restablecer la comunicación.

Una cualidad que distingue a la mediación es que es voluntaria. Las partes escogen el encontrarse frente a la mediación.

Las partes son elementos activos en el proceso. El acuerdo lo alcanzan las partes. El mediador da su asistencia para que el acuerdo sea satisfactorio para todos.

En la gran mayoría de los casos, el mediador es abogado (en algunos casos son psicólogos, asistentes sociales, etc), no obstante, el mismo no actúa como tal. De manera que si se cree conveniente los servicios del abogado, ya no como el profesional que estará llevando adelante la demanda o reclamo judicial, sino como un guía y asesor legal, este puede prestarlos. Su consejo puede ser de utilidad en la redacción del acuerdo final. Además, si las partes desean concurrir a las sesiones de mediación con sus abogados, pueden hacerlo.

EL MEDIADOR

La función del mediador es propiciar, estimular, escuchar y dar guía a las partes para que ellas mismas encuentren una solución satisfactoria al conflicto o conflictos. Es un facilitador que coadyuva en el desarrollo de diferentes alternativas.

El mediador no toma partida por ninguna de las partes. Es totalmente neutral. A diferencia del juez, o en su efecto del arbitro, el mediador no decide, ni declara resolución alguna. No infiere autoridad, ni impone solución sobre los intereses que las partes resuelven.

Es por tanto el mediador, un conductor, un profesional entrenado para asistir a las personas en conflicto, de forma que ellas logren comprensión sobre las cuestiones que les afectan.

Resulta fundamental la formación profesional teórica y práctica del mediador. Una formación práctica a través de ejercicios de simulación. Ello por supuesto requiere una metodología educativa con diferentes niveles de participación, ejercicios individuales, grupales, estudio de casos, etc.

La formación teórica requiere previamente el análisis del conflicto, el desarrollo de su origen, clasificación, como así mismo, meritución de los costos.

El mediador deberá saber analizar las funciones socio psicológicas del conflicto, distinguiendo si es ocasional o recurrente, y deberá también tratar de tipificarlo dentro de las posibles categorías (económico, familiar, comunitario, contractual).

Debe buscar métodos pacíficos de resolución a través de la negociación. Es necesario que maneje los elementos básicos de esta técnica, ya sea mediante negociación de tema único o negociación de tema múltiple.

Debe recabar información acerca de las partes atendiendo a su nivel educativo, social, económico, etc, y establecer una relación entre las diferentes posiciones y necesidades. Esto le permitirá merituar las posibilidades de satisfacción de los diferentes intereses mediante la configuración de opciones que debe facilitarle a las partes. También deberá utilizar distintos sistemas para que las partes generen sus propias opciones y soluciones, o medios para alcanzarlas.

Fundamental es el papel que debe cumplir el mediador en la comunicación de las partes, justamente porque cuando hay un conflicto, la comunicación es lo primero que se rompe entre ellas. El mediador deberá acutar como facilitador de ella y a veces hasta como traductor de la voluntad de alguna de ellas, debido a las diferencias culturales que puedan existir. A través de la presentación de las historias realizará una primera manifestación del conflicto. Luego irá realizando preguntas informativas, y re-contextualizadas, preguntas circulares, para ir conociendo verdaderamente los intereses y necesidades de las partes.-

El mediador tendrá que indagar sobre posibles terceros interesados y no representados por las partes en conflicto.

Debe generar opciones y alternativas e ir construyendo un posible acuerdo.

El contexto de la mediación, las reglas del proceso y el acuerdo final, dependen de las reglas comunicacionales que se establezcan para asegurar la eficacia del procedimiento.

PRINCIPIOS QUE RIGEN LA MEDIACION

Insertar un nuevo instrumento público como lo es la mediación demanda un profundo cambio social. Es necesario hacer un examen cuidadoso de los principios éticos sobre los cuales ésta se basa. Para promover la confianza del público en este nuevo método de resolución de disputas, haría falta iniciar una discusión acerca de la mediación, sus valores subyacentes y su concordancia con los principios éticos vigentes.

Hablando en general, los valores sociales son aquellos que, una vez elegidos, son activamente practicados y encarnados dentro de una definida cultura. Esto quiere decir que los valores son mencionados, discutidos, reclamados y respetados por las personas, para sí mismas y vistos como la norma aceptada para regir las interacciones de la vida cotidiana.

Aquellos valores solamente declarados pero no encarnados en la práctica diaria son ineficaces para regir y modelar las interacciones entre personas.

Estos valores tienen que estar tematizados dentro de la cultura, y ser consonantes con otros aspectos de ella, como por ejemplo la educación. Es por este motivo, la interrelación de los valores de la mediación con los valores encarnados de la sociedad y cultura que la propone, que se habla de la introducción de la mediación como un profundo cambio cultural.

Algunos de esos valores son:

Voluntariedad: En la mediación, las partes eligen este sistema y como ya lo mencionamos son ellas las que llegan a un acuerdo (o no),

teniendo un papel muy activo en el procedimiento. El rol del mediador es básicamente el de facilitador de la comunicación.

Preservación de la imparcialidad: El mediador solo puede conducir aquellos procesos en los cuales pueda permanecer imparcial, debiendo retirarse si tiene intereses o prejuicios en contra de una de las partes, o si una de las partes así lo percibe.

La mediación exige que no se tengan prejuicios contra las características personales (étnicas, raciales, de género), o contra el tipo de conducta desplegada a lo largo del proceso de mediación. Esto asegura la confianza de las partes en que el mediador es el principal responsable de examinar cuidadosamente sus propios prejuicios y capaz de auto-excluirse si descubre que una de las partes es, por ejemplo, de una raza o grupo étnico/social diferente, contra la que tiene prejuicios desfavorables, y no pudiera por ello garantizar la imparcialidad de su intervención.

Confidencialidad: Es una de las diferencias con el procedimiento judicial en general (salvo excepciones) ya que la transparencia y publicidad es uno de los pilares del sistema judicial. La Mediación, en cambio, tiene el carácter de confidencial.

Las sesiones son secretas. Las partes, los mediadores, y todo el que intervenga tienen el deber de guardar reserva sobre lo que conozcan en las deliberaciones y discusiones. Esta obligación se extiende a toda persona que se incorpore al proceso.

Toda documentación y material que se relacione con la mediación, es confidencial, como también toda información que el mediador reciba en sesión privada, y no tenga autorización de transmitir a la otra parte.

Resguardo de la auto-determinación de las partes: Se expresa a través de sostener la posibilidad de elegir entre varias opciones, aquella que

mejor represente los intereses y deseos del individuo. Para lograr esto, se asume que la persona hará una búsqueda inteligente y concienzuda de los costos y beneficios de cada opción.

La auto-determinación, es el derecho de cualquier persona a hacer sus propias opciones, recibiendo la información necesaria. Lo que la mediación respeta escrupulosamente es la construcción mediada de un acuerdo que represente lo que las partes quieran y estén decididas a cumplir. El mejor acuerdo que el mediador pueda proveer es inferior al acuerdo que las mismas partes quieran.

En caso de que una de las partes intimide o fuerce a la otra, el mediador será responsable de defender la libre determinación de la parte afectada, asegurando una negociación equilibrada y justa.

La autodeterminación de las partes se vería gravemente perjudicada si el mediador, preocupado por demostrar un alto nivel de acuerdos, usara coerción de cualquier tipo para obtenerlos.

Consentimiento informado de las partes: Es la base del principio anterior. Al aceptarse continuamente el derecho de las personas a elegir lo que quieran, debe asegurarse que reciban toda la información necesaria para hacer una decisión informada.

Para ello, las etapas dedicadas a facilitar información, hacer preguntas de manera especial, abrir un torbellino de ideas y generar opciones son fundamentales para ampliar la información que las partes necesitan para construir su acuerdo.

Además es obligación del mediador aclarar a las partes, desde el inicio de la mediación, que tienen el derecho de desistir del procedimiento en cualquier etapa y acudir a la vía judicial.

Satisfactoria composición de intereses: Es fundamental que ambas partes queden conformes (en caso de llegar a un acuerdo), con las decisiones tomadas.

En la mediación no deben existir ganadores o perdedores. El acuerdo al que se arribe debe ser equilibrado y justo para todas las partes intervinientes.

Sin respeto a este principio rector de la mediación, en poco se diferenciaría este método del método judicial, en que el juez decide quien gana y quien pierde.

Celeridad: Entendida como ausencia de trabas burocráticas y demoras innecesarias, tan característicos en el sistema judicial.-

Respeto al límites de la competencia propia: El mediador deberá actuar dentro del ámbito temático que le corresponda, ya que no todos los conflictos y disputas son susceptibles de mediación.

El mediador debe estar muy atento en este sentido, ya que los conflictos casi nunca encajan perfectamente dentro de un esquema y se componen de distintos ingredientes que pueden exceder la competencia de este.

CLASES DE MEDIACION

La mediación puede clasificarse según diferentes criterios. Sólo mencionaremos algunos de ellos:

Pública y privada

Puede ser **pública o privada**, según el ámbito en el que se desarrolle. La mediación privada es llevada adelante por un profesional no institucionalizado, que se especializa en esta materia. No existen las

sanciones ni las formas rituales. Ofrece mediadores más calificados, lo cual puede guiar a las partes a un acuerdo altamente eficaz.

La mediación pública o institucional, supone la reunión de los mediadores en instituciones que los organicen y fiscalicen. Para las partes significa la asignación del mediador por la institución, o la elección de este de un listado que la institución le otorgue y para el procedimiento en sí significa la constante evaluación de su funcionamiento.

Judicial y extrajudicial

Puede ser **Judicial o extrajudicial**, según se encuentre organizada dentro o fuera del ámbito del sistema de justicia. El grado de responsabilidad de un tribunal en cuanto a la actuación de los mediadores y desarrollo de los programas de mediación dependerá de si es un empleado dependiente del poder judicial, o si el programa recibe casos derivados del tribunal, o si las propias partes lo han elegido.-

Voluntaria y Obligatoria

La mediación puede ser también **voluntaria u obligatoria**. Pese a que la mediación es un procedimiento esencialmente voluntario en el cual las partes tienen autoridad para mantenerse en el sistema el tiempo que deseen y para decidir si van a aceptar un acuerdo o no, puede existir obligatoriedad como una forma de lograr que los contendientes ingresen al programa.

No existe contradicción, pues de cualquier forma, la mediación sigue siendo voluntaria, en el sentido de que las partes son libres de llegar o no a un acuerdo.

Puede imponerse la necesidad de comparecencia a una mediación e inclusive exigirse que se participe de buena fe en el procedimiento. En el polo opuesto, hay programas completamente voluntarios que simplemente

ofrecen la alternativa de tomar parte en una mediación a quienes así lo prefieran.

También encontramos posturas intermedias como por ejemplo dar a los jueces la facultad de disponer la comparecencia a una mediación.

Clasificación según el tema de conflicto

La mediación puede también clasificarse de acuerdo a las materias o conflictos sometidos a este procedimiento, y así tendremos entre otras: **Mediación empresarial o sobre negocios** (alcances contractuales, organización, socios, cobro de sumas de dinero); **Mediación familiar** (régimen de visitas, alimentos, tenencia de hijos, separación de hecho); **Mediación Vecinal o Comunal** (ruidos, convivencia, daños, animales, mejoras, servidumbres); **Mediación sobre inmuebles** (división de condominio, cuestiones consorciales, locación); **Mediación sobre sucesiones** (división de herencias, administración de la sucesión); **Mediación sobre daño** (pago de daños y perjuicios, gastos médicos, reclamo a seguros, malapraxis médica); **Mediación escolar** (cuestiones entre docentes, entre docentes y alumnos, entre padres y la institución, entre docentes y la institución, etc); **Mediación penal** (implica la posibilidad de disponer de la acción, ya que en muchos casos el interés de la víctima no está centrado en la sanción al imputado sino en resolver el problema planteado).-

LEY NACIONAL

Sanción

El 4 de Octubre de 1.995 el Parlamento argentino sancionó (en materia civil) la ley 24.573 de Mediación y Conciliación sobre la base de un proyecto del Ministerio de Justicia de la Nación. Fue promulgada el día 25 del mismo mes y año.

El art.1 instituye la mediación previa a todo juicio con carácter obligatorio, aclarando que no se trata de una mediación genérica, sino de la que se rige por las específicas disposiciones de la ley.

Para asegurar la comparecencia a mediación, la norma incluye sanciones que se imponen a quienes intenten burlar el requisito previo al acceso a juicio.-

La ley no solo instituye con carácter obligatorio la mediación previa a todo juicio tratando del respectivo procedimiento, del registro de mediadores, de las causales de excusación y recusación, de la creación de una comisión de selección y contralor y de la retribución del mediador con un consiguiente fondo de financiamiento, sino que también modifica el Código Procesal Civil y Comercial de la Nación a los efectos de introducir algunas variantes, de las cuales se torna especialmente importante la participación del juez en una audiencia que tiene por objeto fijar los hechos articulados que sean conducentes a la decisión del juicio sobre los cuales versará la prueba y desestimar los que el magistrado considere inconducentes de acuerdo a las citadas piezas procesales; recibir las manifestaciones de las partes; declarar cuales pruebas son admisibles de continuarse en juicio; declarar si la cuestión fuese de puro derecho, con lo que la causa quedará concluida para definitiva; y, por fin, invitar a las partes a una conciliación, pudiendo el juez y las partes proponer fórmulas conciliatorias.

La ley no resuelve todo, sino que expresamente declaró sujetos a reglamentación algunos puntos, entre los que se encuentran los siguientes:

- Requisitos de formulario de iniciación.
- Requisitos de célula de notificación.
- Requisitos de comparecencia no personal.
- Instrumentación de la administración de un fondo de financiamiento por ella creado.

Significado de la sanción de una ley sobre Mediación

La sanción de la ley puso en juego práctico y real la institución de la mediación. Un fracaso en la implementación puede dar por tierra con una gran oportunidad para poner en marcha un sistema de mejoramiento de la Justicia Argentina. No es que se considere la mediación una panacea, pero sí que constituye una herramienta que puede lograr cierta liberación en la sobrecarga de los jueces, mayor comunicación y satisfacción en los litigantes, una importante reducción en los costos del litigio y una actitud cooperativa y no adversarial entre los abogados, como también la asunción de responsabilidad sobre su propio conflicto y readquisición del poder de obtener soluciones por aporte de los ciudadanos, todo lo cual contribuye a una sociedad más pacífica y democrática.

Ley 24573 - MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN

DISPOSICIONES GENERALES

Art.1.- Institúyese con carácter obligatorio la mediación previa a todo juicio, la que se regirá por las disposiciones de la presente Ley. Este procedimiento promoverá la comunicación directa entre las partes para la solución extrajudicial de la controversia.-

Las partes quedarán exentas del cumplimiento de este trámite si acreditaran que antes del inicio de la causa, existió mediación ante mediadores registrados por el Ministerio de Justicia.

Art.2.- El procedimiento de la mediación obligatoria no será de aplicación en los siguientes supuestos:

1. Causas penales.-
2. Acciones de separación personal y divorcio, nulidad de matrimonio, filiación y patria potestad, con excepción de las cuestiones patrimoniales

derivadas de éstas. El juez deberá dividir los procesos, derivando la parte patrimonial al mediador.-

3. Procesos de declaración de incapacidad y de rehabilitación.-

4. Causas en que el Estado Nacional o sus entidades descentralizadas sean parte.-

5. Amparo, hábeas corpus e interdictos.-

6. Medidas cautelares hasta que se decidan las mismas, agotándose respecto de ellas las instancias recursivas ordinarias, continuando luego el trámite de la mediación.

7. Diligencias preliminares y prueba anticipada.-

8. Juicios sucesorios y voluntarios.-

9. Concursos preventivos y quiebras.-

10. Causas que tramiten ante la Justicia Nacional del Trabajo.-

Art.3.- En el caso de los juicios de desalojo, el presente régimen de mediación será optativo para el reclamante, debiendo en dicho supuesto el requerido ocurrir a tal instancia.-

DEL PROCEDIMIENTO DE LA MEDIACIÓN

Art.4.- El reclamante formalizará su pretensión ante la mesa general de recepción de expedientes que corresponda, detallando la misma en un formulario cuyos requisitos se establecerán por vía de la reglamentación, cumplida la presentación se procederá al sorteo del mediador y a la asignación del juzgado que eventualmente entenderá en la litis.-

Art.5.- La mesa general de entradas entregará el formulario debidamente intervenido al presentante quien deberá remitirlo al mediador designado dentro del plazo de tres días.-

Art.6.- El mediador, dentro del plazo de diez (10) días de haber tomado conocimiento de su designación, fijará la fecha de la audiencia a la que deberán comparecer las partes.-

El mediador deberá notificar la fecha de la audiencia a las partes mediante cédula, adjuntando copia del formulario previsto en el Art.4. Dicha cédula será librada por el mediador, debiendo la misma ser diligenciada ante la Oficina de Notificaciones del Poder Judicial de la Nación; salvo que el requerido se domiciliaré en extraña jurisdicción, en cuyo caso deberá ser diligenciada por el requirente.-

A tales fines se habilitarán los formularios de cédula de notificación cuyos requisitos se establecerán reglamentariamente.-

Art.7.- Las partes podrán tomar contacto con el mediador designado antes de la fecha de la audiencia, con el objeto de hacer conocer el alcance de sus pretensiones.

Art.8.- Cuando el mediador advirtiere que es necesaria la intervención de un tercero, solicitado por las partes o de oficio, podrá citarlo a fin de que comparezca a la instancia mediadora.-

Si el tercero incurriese en incomparecencia o incumplimiento del acuerdo transaccional que lo involucre, le alcanzarán las sanciones previstas en los Arts. 10 y 12 de la presente ley.

Art.9.- El plazo para la mediación será de hasta sesenta (60) días corridos a partir de la última notificación al requerido y/o al tercero en su caso. En el caso previsto en el Art. 3, el plazo será de treinta (30) días corridos. En ambos supuestos se podrá prorrogar por acuerdos de las partes.

Art.10.- Dentro del plazo previsto para la mediación el mediador podrá convocar a las partes a todas las audiencias necesarias para el cumplimiento de los fines previstos en la presente ley.-

Si la mediación fracasare por la incomparecencia de cualquiera de las partes a la primera audiencia, cada uno de los incomparecientes deberá abonar una multa cuyo monto será el equivalente a dos (2) veces la retribución básica que le corresponda percibir al mediador por su gestión.-

Habiendo comparecido personalmente y previa intervención del mediador, las partes podrán dar por terminado el procedimiento de mediación.-

Art. 11. - Las actuaciones serán confidenciales. El mediador tendrá amplia libertad para sesionar con las partes, pudiéndolo efectuar en forma conjunta o por separado, cuidando de no favorecer, con su conducta, a una de ellas y de no violar el deber de confidencialidad.-

A las mencionadas sesiones deberán concurrir las partes personalmente, y no podrán hacerlo por apoderado, exceptuándose a las personas jurídicas y a los domiciliados en extraña jurisdicción de acuerdo a lo que se establezca en la reglamentación.-

La asistencia letrada será obligatoria.

Art. 12. - Si se produjese el acuerdo, se labrará acta en el que deberá constar los términos del mismo, firmado por el mediador, las partes y los letrados intervinientes.-

El mediador deberá comunicar el resultado de la mediación, con fines estadísticos, al Ministerio de Justicia.-

En caso de incumplimiento, lo acordado podrá ejecutarse ante el juez designado, mediante el procedimiento de ejecución de sentencia regulado en el Código Procesal Civil y Comercial de la Nación.-

En el supuesto de llegar a la instancia de ejecución, el juez deberá aplicar la multa establecida en el Art. 45 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación.

Art. 13.- El Ministerio de Justicia de la Nación percibirá con destino al Fondo de Financiamiento creado por esta ley, las sumas resultantes de las multas establecidas en los Arts. 10 y 12. En el supuesto que no se abonen las multas establecidas, se perseguirá el cobro impulsando por vía incidental, las acciones judiciales necesarias observando el procedimiento de ejecución de sentencia.-

A tal fin el Ministerio de Justicia certificará la deuda existente y librará el certificado respectivo que tendrá carácter de título ejecutivo.-

En el caso de no haberse promovido acción posterior a la gestión mediadora el cobro de la multa establecida en el Art. 10 se efectuará mediante el procedimiento de juicio ejecutivo.

Art. 14.- Si no se arribase a un acuerdo en la mediación, igualmente se labrará acta, cuya copia deberá entregarse a las partes, en la que se dejará constancia de tal resultado.-

En este caso el reclamante quedará habilitado para iniciar la vía judicial correspondiente, acompañando las constancias de la mediación.

DEL REGISTRO DE MEDIADORES

Art. 15.- Créase el Registro de Mediadores cuya constitución, organización, actualización y administración será responsabilidad del Ministerio de Justicia de la Nación.

Art. 16.- Para ser mediador será necesario poseer título de abogado y adquirir la capacitación requerida y restantes exigencias que se establezcan reglamentariamente.

Art. 17.- En la reglamentación a la que se alude en el artículo anterior, se estipularán las causales de suspensión y separación del registro y el procedimiento para aplicar tales sanciones. También se determinarán los requisitos, inhabilidades e incompatibilidades para formar parte del mismo.

DE LAS CAUSALES DE EXCUSACIÓN Y REACUSACIÓN

Art. 18.- El mediador deberá excusarse bajo pena de inhabilitación como tal, en todos los casos previstos en el Código Procesal Civil y Comercial de la Nación para excusación de los jueces, pudiendo ser recusado con expresión de causa por las partes conforme lo determina ese Código. De no aceptar el mediador la recusación, ésta será decidida por el Juez designado conforme lo establecido en el Art.4, por resolución que será inapelable.

En los supuestos de excusación y recusación se practicará inmediatamente un nuevo sorteo.-

El mediador no podrá asesorar ni patrocinar a cualquiera de las partes intervinientes en la mediación durante el lapso de un (1) año desde que cesó su inscripción en el registro establecido por el Art.15. La prohibición será absoluta en la causa en que haya intervenido como mediador.-

DE LA COMISIÓN DE SELECCIÓN Y CONTRALOR

Art. 19.- Créase una Comisión de Selección y Contralor que tendrá la responsabilidad de emitir la aprobación de última instancia sobre la idoneidad y demás requisitos que se exijan para habilitar la inscripción como aspirantes a mediadores en el Registro establecido por el Art.15 de la presente ley.-

Asimismo la Comisión tendrá a su cargo el contralor sobre el funcionamiento de todo el Sistema de Mediación.

Art. 20.- La Comisión de Selección y Contralor del régimen de mediación estará constituida por dos representantes del Poder Legislativo, dos del Poder Judicial y dos del Poder Ejecutivo Nacional.

DE LA RETRIBUCIÓN DEL MEDIADOR

Art. 21.- El mediador percibirá por su tarea desempeñada en la mediación una suma fija, cuyo monto, condiciones y circunstancias se establecerán reglamentariamente. Dicha suma será abonada por la o las partes conforme el acuerdo transaccional arribado.-

En el supuesto que fracasare la mediación, los honorarios del mediador serán abonados por el Fondo de Financiamiento de acuerdo a las condiciones que reglamentariamente se establezcan.-

Las sumas abonadas por este concepto, integrarán las costas de la litis que con posterioridad entablen las partes, las que se reintegrarán al Fondo de Financiamiento aludido.-

A tal fin, y vencido el plazo para su depósito judicial, el Ministerio de Justicia promoverá el cobro por vía incidental mediante el procedimiento de ejecución de sentencia.

Art. 22.- El Ministerio de Justicia de la Nación podrá establecer un régimen de gratificaciones para los mediadores que se hayan destacado por su dedicación y eficiencia en el desempeño de su labor.-

DEL FONDO DE FINANCIAMIENTO

Art. 23.- Créase un Fondo de Financiamiento a los fines de solventar:

- a) El pago de los honorarios básicos que se le abone a los mediadores de acuerdo a lo establecido por el Art.21, segundo párrafo de la presente ley.-
- b) Las erogaciones que implique el funcionamiento del Registro de Mediadores.-
- c) Cualquier otra erogación relacionada con el funcionamiento del sistema de mediación.

Art. 24.- El presente Fondo de Financiamiento se integrará con los siguientes recursos:

- 1) Las sumas asignadas en las partidas del Presupuesto Nacional.-
- 2) El reintegro de los honorarios básicos abonados conforme lo establecido por el Art.21 segundo párrafo de la presente ley.-
- 3) Las multas a que hace referencia el Art.10, segundo párrafo de la presente.-
- 4) La multa establecida por el Art.12, último párrafo.-
- 5) Las donaciones, legados y toda otra disposición a título gratuito que se haga en beneficio del servicio implementado por esta ley.-
- 6) Toda otra suma que en el futuro se destine al presente fondo.

Art.25.- La administración del Fondo de Financiamiento estará a cargo del Ministerio de Justicia de la Nación, instrumentándose la misma por vía de la reglamentación pertinente.

Art. 26.- Iniciada la demanda o la ejecución del acuerdo transaccional el juez notificará de ello al Ministerio de Justicia de la Nación, a fin de que promueva la percepción de las multas, según el procedimiento de ejecución de sentencia.-

De la misma forma se procederá con relación al recupero del honorario básico del mediador, una vez que se haya decidido la imposición de costas del proceso.-

HONORARIOS DE LOS LETRADOS DE LAS PARTES

Art.27.- A falta de convenio, si el o los letrados intervinientes solicitaren regulación de los honorarios que deberán abonar sus patrocinados por la tarea en la gestión mediadora se aplicarán las disposiciones pertinentes la Ley 24.432, ley cuya vigencia se mantiene en todo su articulado.

CLÁUSULAS TRANSITORIAS

Art.28.- El sistema de mediación obligatoria comenzará a funcionar dentro de los ciento ochenta (180) días, a partir de la promulgación de la presente ley, siendo obligatorio el régimen para las demandas que se inician con posterioridad a esa fecha.

Art.29.- La mediación suspende el plazo de la prescripción desde que se formalice la presentación a que se refiere el Art.4°.

Art.30.- Facúltase al Poder Ejecutivo Nacional, por el término de cinco (5) años, a establecer por vía de la reglamentación los aranceles y honorarios previstos en la presente ley.-

La obligatoriedad de la etapa de la mediación establecida en el Art.1°, primer párrafo de la presente ley, regirá por un plazo de cinco (5) años, contados a partir de la puesta en funcionamiento del régimen de mediación de conformidad con lo establecido en el Art. 28.

Art.31.- Quedarán en suspenso la aplicación del presente régimen a los Juzgados Federales en todo el ámbito del territorio nacional, hasta tanto se

implemente el sistema en cada uno de ellos, de las Secciones Judiciales en donde ejerzan su competencia.-

EXPERIENCIA EN LA PAMPA

Organización

En la provincia de La Pampa, se implementó a partir de Julio del año 2005, un programa de resolución alternativa de disputas denominado “Programa Alternativo de Resolución de Conflictos”. Funciona dentro de la Policía Provincial, y depende directamente del Ministerio de Gobierno Justicia y Seguridad de la Provincia

A través de este sistema la Policía lleva a la práctica una atribución prevista en la Norma Jurídica de Facto 1034/80 que le concede a esta la posibilidad de ...“Mediar en forma conciliatoria, a petición de parte, en controversias o conflictos entre particulares, que pueden originar violencia, desórdenes o incidentes”... por lo cual, esta función se lleva a cabo dentro del ámbito preventivo y no represivo de la política de seguridad.

Funciona en las cuatro Unidades Regionales en las que se divide la Policía provincial (Santa Rosa, General Pico, General Acha y 25 de Mayo). Dentro de la Unidad Regional I (Santa Rosa), existe una Oficina en cada Seccional de Policía excepto en la Seccional Cuarta y en la Seccional Séptima.

Las Oficinas están a cargo de Abogados que trabajan dentro del Ministerio de Gobierno y de los segundos jefes de cada Seccional. Hay dos pasantes de la Facultad de Abogacía de la Universidad Nacional de La Pampa por cada Oficina quienes hacen las veces de mediadores.

Críticas

Este programa, a pesar de las buenas intenciones y buenos fines que supuestamente persigue, ha recibido críticas tanto internas como externas tales como que es contradictorio y peligroso que un programa de resolución

alternativa de disputas sea manejado dentro del aparato represivo del Estado, lo cual podría afectar la imparcialidad, voluntariedad o confidencialidad en el procedimiento, principios estos fundamentales en los que se apoya la mediación.

Desde el seno mismo del sistema se han planteado diversas falencias: falta de capacitación de Abogados, Policías y Pasantes, falta de coordinación y de organización del sistema, falta de una ley formal en la cual apoyarse y cambio de políticas de las autoridades que van asumiendo la dirección, entre otras. Se asemeja a lo que señala Bobbio en su libro “Ensayo sobre el Fascismo” como clave identificatoria del programa fascista: el hacer por hacer, la acción previa y antes que toda reflexión.-

A MODO DE CONCLUSION

Según la Dra. Nora Femenia “...la percepción generalizada acerca de la Justicia en crisis es: Corrupción y abuso de poder. Servicios Lentos y no adecuados. Costo elevado. Insuficiente cobertura de la población. Procedimientos lentos y autoritarios. Desinterés popular por la justicia. Demora en la resolución de los casos. Personal insuficientemente preparado. Jueces sin actualización. Mentalidad litigiosa y adversarial.

Sin embargo, es posible que la Reforma Judicial incline la percepción generalizada acerca de la justicia en servicios eficaces y accesibles, rapidez de los procedimientos, transparencia y responsabilidad de los agentes de justicia, sistema de Justicia eficiente, actitud de servicio al público, actualización permanente...”

Quienes practiquen la mediación deben estar conscientes de los permanentes dilemas éticos que pueden surgir y observar con extremo cuidado los valores que se proponen a lo largo del proceso.

El profesional del Derecho hoy día no sólo ha de estar formado con pleno conocimiento de las leyes, sino que se hace indispensable que aprenda a escuchar, a negociar, a tener creatividad para crear alternativas, coadyuvar a resolver problemas.

Los métodos alternos de resolución de conflictos como la Mediación, no es una panacea, pero vale la pena implementarse como auxiliar de la Administración de Justicia, ya que no se trata de descubrir o crear un nuevo derecho y menos aún una nueva justicia, simplemente puede ser una opción mas que el ciudadano tenga a su disposición para resolver las diferencias que mantenga con otros ciudadanos.

Las entidades de toma de decisión, como instituciones locales, parlamentos, y tribunales, son el fundamento de todos los sistemas modernos de gobierno. Tanto los estados en desarrollo como los desarrollados están fracasando en asegurar el control social interno y las relaciones pacíficas externas. El conflicto, el conflicto serio, es casi universal, lo que genera e incrementa el peligro de catástrofe. El Lic. John Burton se pregunta “...¿Es la resolución alternativa de conflictos un antídoto positivo a los procesos negativos de control autoritario? ¿Es la resolución alternativa de conflicto no sólo un medio de tratar un conflicto concreto, sino una filosofía política por derecho propio, y un sistema político de control social, democrático en un sentido fundamental?...”, a lo que nosotros respondemos que hay sobradas razones para inclinarnos por la respuesta afirmativa.

Di PAOLO Natalia Débora.
TORROBA Santiago Luis.

BIBLIOGRAFIA

ALCONADA Julio M. F.; RESOLUCION DE CONFLICTOS Y MEDIACION PENAL. Trabajo publicado en internet (sitio web: inter-mediacion.com).

ALVAREZ Gladis S.; GREGORIO Carlos G.; HIGHTON Elena I.; BESTANI Adriana; GRECCO Silvana; KOPITA Viviana; LOPEZ Marcelo; NOLASCO Elena; SCANDALE Julia; WITHAUS Mónica.
EVALUACION DE LA LEY DE MEDIACION Y CONCILIACION.
KONRAD-ADENAUER-STIFTUNG A.C. CIEDLA. 1998.

BURTON John; LA RESOLUCION DE CONFLICTOS COMO SISTEMA POLITICO. Trabajo publicado en internet (sitio web: inter-mediacion.com).

CANO CORINA; LA MEDIACION Y LA ADMINISTRACION DE JUSTICIA. Ante el eje temático 1 “Mediación y administración de justicia” durante el primer Congreso Mundial de Arbitraje celebrado en Panamá, Octubre de 1.999.

FEMENIA NORA; MEDIACION, ETICA Y CULTURA. Publicación en “Actualidad Psicológica”, Buenos Aires, Año XXI, N°237, Nov.1966.

SANCHEZ Flora E.; LA MEDIACION. INSTRUMENTO DE SOLUCION DE CONFLICTO. Trabajo publicado en internet (sitio web: inter-mediacion.com).

VICENT MARTINEZ GUZMAN; EL RECONOCIMIENTO COMO TRANSFORMACION DEL CONFLICTO. Trabajo publicado en internet (sitio web: inter-mediacion.com).

DICCIONARIO JURIDICO ESPASA. Ed. Espasa Calpe, ed. 2001.

CONSTITUCION NACIONAL ARGENTINA.

LEY NACIONAL N° 24.573 de MEDIACION Y CONCILIACION.

NORMA JURIDICA DE FACTO DE LA PAMPA N° 1034/80.

RESOLUCION N° 43/05 “J” DE JEFATURA DE POLICIA DE LA PAMPA.

INDICE

Introducción.....	Pág. 1
Sistemas Alternativos de Resolución de Conflictos.....	Pág. 4
La Mediación.....	Pág. 25
El Mediador.....	Pág. 29
Principios que rigen la mediación.....	Pág. 31
Clases de mediación.....	Pág. 34
Ley Nacional.....	Pág. 36
Ley 24.573 de Mediación y Conciliación.....	Pág.38
Experiencia en La Pampa.....	Pág. 46
Conclusión.....	Pág. 47
Bibliografía.....	Pág. 49