

**Juan Carlos Vezzulla**

## **Introducción**

Cuando estudiaba en la facultad, nos tocó a un grupo de colegas hacer una investigación de las ideologías subyacentes de las revistas femeninas de la época. Siempre quede impresionado por los testes que eran moda publicar (no se si continúan) que decía a quien siguiese las instrucciones, según las respuestas elegidas, si era buen cónyuge, buena madre o buen hijo o si se era inteligente ... y así con cualquier tema de esos que uno a veces se cuestiona.

¡Oh bella época en que podíamos con un teste tener clara alguna cosa de uno mismo!

Épocas de certezas, de respuestas, de verdades únicas por las que luchábamos. Y ¿ahora? Metidos en la multidisciplinaria en que los cuestionamientos a cada ciencia surgen desde otras ciencias y los objetos de cada ciencia pasan a ser cuestionados y los parámetros tradicionales que nos daban información sobre nuestro ser profesional cayeron en la guerra de fronteras entre los paradigmas modernos y los posmodernos, ¿qué hacemos?

En nuestra profesión o práctica<sup>1</sup> de mediador profundizamos cotidianamente sobre la mejor manera de cuestionar y de derrumbar certezas, encontrando en la incertidumbre el modo profesional de vida, renunciando al lugar del saber en favor de nuestros mediandos.

Frente a este cuadro, ¿qué es ser buen mediador? ¿Conseguir acuerdos? Si la voluntad pone en manos de nuestros mediandos la elección de llegar o no a acuerdos, será el acuerdo mérito de ellos y no del mediador.

De ahí se me ocurrió crear un teste, una especie de múltiples elecciones que el lector puede hacer de las circunstancias descritas si se

---

<sup>1</sup> ¿Qué será?

la trama **ma** revista interdisciplinaria de mediación y resolución de conflictos  
identifica o si se siente reconocido, comfortable, frente a las diferentes historias vividas por la mediación en los diferentes países o regiones en que fue introducida.

### **Bases para la construcción del teste**

Para poder incorporar las opciones debemos presentar un poco al menos, los elementos que conforman el entorno, la realidad donde pasan estas opciones.

Considerando la tentativa tradicional de los operadores del Derecho de mantenerlo aislado, seguro, firme, autosuficiente para poder ser los dueños de la justicia y sostener el monopolio de los Tribunales<sup>2</sup> como paradigmas de la era moderna, será cuestión de hacer una reflexión sobre la manera en que la mediación fue entrando en los diversos países y regiones y si consiguió ejercer su función cuestionadora posmoderna o si cayó prisionera de la ideología y de los paradigmas modernistas para ser neutralizada.

Parto de mi experiencia en varios países y extraigo de ellas algunas reflexiones sobre los fenómenos producidos con la introducción de la mediación según cuales fueran la intención y los objetivos con que se hacía.

### **¿Qué mediación es ésta? ¿La alternativa?**

La mediación, llamada junto al arbitraje, a la conciliación y a otros procedimientos menos conocidos fuera de los Estados Unidos de métodos “alternativos” de resolución de disputas o litigios o conflictos (ADR en inglés y RAD en español), mantiene desde su incorporación una relación de tensión con los Tribunales (y diría con todo el medio judicial) a los que vino a ser la “alternativa”.

No me referiré ni al arbitraje, ni a la conciliación por estar presentes desde hace siglos como colaboradores de los Tribunales, integrados o no a éstos pues esos procedimientos participan de los mismos principios y

---

<sup>2</sup> SANTOS, Boaventura de Sousa; (2000 a Pgs. 164 – 188) *A crítica da razão indolente - Contra o desperdício da experiência* (3ª.ed.). São Paulo: Cortez.

la trama **ma** revista interdisciplinaria de mediación y resolución de conflictos paradigmas del sistema judicial contribuyendo apenas con alguna informalidad.

Sostengo<sup>3</sup> que la mediación es el único procedimiento que parte de principios realmente autocompositivos capaces de producir una transformación, una emancipación<sup>4</sup> en la comunidad.

Si esto es así ¿porqué la mediación -procedimiento único por su ideología y conceptos teóricos propios que la sustentan- no tiene un nombre que la distinga en lugar de una palabra tan ambigua que tiene una infinidad de usos y aplicaciones<sup>5</sup>?

La misma pregunta me hago con la palabra alternativa<sup>6</sup>. Es duro nacer con un nombre vulgar (mediación) y un apodo determinante (alternativa) que evoca la existencia de otra vía, la oficial, la reconocida, con la cual entra en competición<sup>7</sup>.

También considero interesante reconocer que su existencia como alternativa genera una sombra de sospecha, por contener la palabra en sí misma la denuncia de alguna dificultad con el procedimiento oficial, que hace necesario incorporar otra opción.

A medida en que la mediación fue ganando espacio y respeto, la mayoría de los mediadores autores de escritos sobre mediación, fundamentalmente fuera de Estados Unidos, fueron modificando la "A" de RAD o ADR de alternativa a adecuada<sup>8</sup> creando otra oposición. Si la

---

<sup>3</sup> (y creo con esto ser la voz de la mayoría de los colegas mediadores)

<sup>4</sup> SANTOS, Boaventura de Sousa introduce los conceptos de regulación y de emancipación ligados al derecho y su repercusión sobre las personas. Según Santos ha habido épocas en la historia que el derecho fue usado para regular o para emancipar. Esa tensión puede usarse para definir a la mediación como parte del derecho emancipador por promover la auto composición y el ejercicio pleno de los derechos.

<sup>5</sup> En Portugal por ejemplo los vendedores de inmuebles son llamados de mediadores por lo que tuvimos que agregar a **mediadores** la explicación **de conflicto** para referirnos a los operadores del procedimiento de mediación.

<sup>6</sup> En los países latinos la palabra alternativa está asociada a los tipos de medicina despreciada por la medicina tradicional y se asocia a cuestiones esotéricas.

<sup>7</sup> Aunque Cappelletti (1981: 5) presenta las ADR's como la tercera fase en su visión del acceso a la justicia que no produciría relación de substitución sino de coexistencia, el nombre alternativa indica lo contrario.

<sup>8</sup> El mito, la leyenda o la realidad dicen que fue Lisa Parkinson en su manual sobre mediación familiar quien uso por primera vez esta denominación. Transcribo la frase de su libro en que se refiere a eso:

la trama revista interdisciplinaria de mediación y resolución de conflictos  
mediación es el procedimiento adecuado hay otro u otros que son inadecuados.

De todas maneras siendo alternativa o adecuada la mediación pasa a corporizar la existencia de una diferencia, a señalar la existencia de una falla. Casi como cuando en una familia se enteran que uno de los cónyuges tiene un amante. La existencia de un tercero ya de por sí está denunciando una insatisfacción que atenta contra la oficialidad monogámica.

En algunos países, la incorporación fue vivida como una clara amenaza a la pérdida de la exclusividad, por lo que la mediación pasó a ser una rival que debía ser denegrida como “el otro o la otra”. La espuria, la ilegal.

Esto produjo diferentes reacciones según la posición adoptada por el Poder Judicial y los operadores del derecho de cada país, por lo que me permito diferenciar tres tipos de introducción.

- A) **Aceptación**: la mediación fue aceptada con cierta permeabilidad y adecuación, partiendo del reconocimiento de las dificultades de los Tribunales en atender las nuevas demandas de la sociedad.
- B) **Resistencia**: recibida con ciertas tentativas de bloqueo para conseguir mantener la exclusividad (Tribunal oficial y único) negadora de la insatisfacción social o
- C) **Autopoiética**: incorporación “domesticada” de la concubina que pasa a estar oficializada para tenerla controlada.

Sin dudas todos reconocerán el tipo de introducción efectivizado en su país, aunque existen superposiciones y hasta cambios durante la marcha y a veces enfrentamientos entre los operadores del derecho y los miembros del Ministerio Público y del Poder Judicial.

---

*La mediación es uno de los procedimientos del grupo, que incluye también la negociación y el arbitraje que procuran llegar a acuerdo. Estos procesos se encuentran generalmente agrupados con el título de Resolución Alternativa de Disputas (RAD). En este contexto entiéndese alternativa como una opción a los procesos judiciales. Pero me parece más correcto designarlos por Resolución Adecuada de Disputas ya que la mediación y la negociación son mucho más que un substituto.*

Frente a esta situación considero mejor agregar otros factores de análisis que puedan complementar y precisar mejor qué tipo de mediación se implantó en cada región o servicio.

Con la occidentalización de la mediación realizada en las universidades norteamericanas, europeas y latinoamericanas donde recibió contribuciones de las ciencias de la comunicación, de la psicología, del psicoanálisis, de la teoría de los sistemas, del derecho y de la sociología; surgieron distintos tipos de mediación que resumidamente podemos llamar de Harvard, Sistémica y Transformativa, según la forma diferente en que concentran la atención, enfoque y abordaje de los conflictos.

Estas escuelas proponen objetivos y medios diferentes<sup>9</sup> produciendo una mediación distinta según los puntos de partida científicos e ideológicos de cada una de ellas. Así tendremos una importante diferencia que se establece a partir de la forma de atender a los mediados y sus problemas. Pero fundamentalmente en la forma en que se produce el posible acuerdo.

Como resultado de la globalización, la idea del hombre aislado del neoliberalismo que se expandió por todo el mundo en contraposición al concepto de hombre ligado a la comunidad y con conciencia de responsabilidad sobre todos los fenómenos sociales; forma otro factor de análisis según la mediación puesta en práctica tenga como objetivo el acuerdo liberal o el acuerdo responsable de trascendencia social.

- D) **Acuerdo liberal:** El trabajo con los mediados busca la producción del acuerdo y no hay un análisis responsable del mismo. El resultado será el que las partes acepten. Este modelo surgido de la dinámica comercial y empresaria donde se utilizó fundamentalmente la mediación de Harvard (y hasta pre Harvard en algunos casos), no pretende ejercer una acción sobre las personas ni sobre la comunidad.

---

<sup>9</sup> Aunque la mayoría de los mediadores más experimentados ya utilizamos parcialmente todos ellos e integramos nuevos modelos que fueron introduciéndose en todo el mundo y que son poco conocidos porque no contaron con la divulgación que siempre tuvieron los norteamericanos.

Pretende dar al poderoso más poder para que pueda imponer libremente sus decisiones. Tiempo y dinero, ninguna responsabilidad o trascendencia de los actos. ¡Salvese quien pueda!

- E) **Acuerdos según modelos comportamentales:** Sin pretender englobar a todos los profesionales mediadores que trabajan a partir del sistema o de la narrativa, sí pretendo marcar los desvíos que esta escuela -que tantas contribuciones sobre comunicación nos han dado- sufre en algunas prácticas. El trabajo sobre las relaciones entre los mediados y sus discursos con una visión terciada por modelos, llamados operativos o funcionales que sirven de patrón en la búsqueda de los acuerdos, interfiere en la auto composición. No es la decisión de los mediados sino la decisión de la implementación de conductas que producirían “lo deseado” y que parten de la modificación del discurso. En este modelo se atiende a las personas pero en vez de comprenderlas y de auxiliarlas a se diagnosticar, a entender sus determinismos psico-sociales, se intenta sustituir sus conductas por otras más operativas o funcionales. Dentro de esta base podrán incorporarse hasta la programación neuro-lingüística donde aunque se niegue siempre hay un modelo “sano” y otro excluído. Cada vez que escuchamos de la boca de un mediador palabras como: conductas operativas, integrado o reintegrado a la sociedad, funcional, readaptado o reinsertado, estamos frente a modelos de mediación que parten de modelos considerados adecuados por la ideología dominante.
- F) **No me importan los acuerdos,** dirán los transformadores pues son las personas y su capacidad de enfrentar y entender sus problemas y de comunicarse entre si lo que

la trama revista interdisciplinaria de mediación y resolución de conflictos importa. Después todo queda en abierto. Si analizamos esta escuela desde la perspectiva de preparar los mediados para que puedan estar en condiciones de ejercer la auto composición, sin duda es la mejor de las tres escuelas presentadas, pero les falta, a mi ver, el componente didáctico en que se enseñe y oriente en la tarea de “administrar” todo lo que fueron descubriendo para poder hacer algo con eso. Algunas aproximaciones a estas ideas de complementación del modelo transformativo fueron presentadas por Calcaterra y su “Mediación Estratégica<sup>10</sup>” y también está englobada en el concepto de mediación integrativa o colaborativa usado por Jorge Pesqueira.

- G) **Acuerdo que incluye la responsabilidad, el respeto y la solidaridad cooperativa.** El análisis de la repercusión del acuerdo sobre la vida de los mediados y de quienes los rodean está integrando todo trabajo individual con familias, empresas, cuestiones laborales, etc., con la comunidad. Así como las personas somos determinadas por las normas y pensamientos de la comunidad, así también la influimos. En cada mediación los mediados al ser auxiliados a recuperar y desarrollar sus capacidades y habilidades para ejercer la auto composición adquieren la independencia y consiguen aproximarse a la adultez sin modelos impuestos, con el desarrollo de sus propias capacidades. Cuando aprenden en la mediación a enfocar, analizar a crear y evaluar opciones y finalmente a tomar decisiones, etapa que yo llamo de “**objetivación para la administración del conflicto**”, terminan por conseguir su emancipación que puede aproximarlos a ser un poco más dueños de su vida. Pienso ahora en el término “apropiarse del problema” usado

---

<sup>10</sup> CALCATERRA, Rubén; (2002) *Mediación Estratégica*; Gedisa, Barcelona.

la trama revista interdisciplinaria de mediación y resolución de conflictos

por Daniel Bustelo que apunta al trabajo de reconocimiento del problema como propio. Esta debe ser una de las intenciones que debe tener el mediador. La implantación de la cultura de la mediación debe estar presente en las intenciones y objetivos del mediador cada vez que está trabajando en una mediación.

La repercusión social que tiene este asumir las riendas de su vida de cada mediado produce una extensión de la cultura de la mediación. Cuantos más ciudadanos libres de decidir por si solos existan, más estará la sociedad en condiciones de ejercer su autogestión y de exigir su participación. Esta escuela que yo sepa no tiene nombre propio pero es la que aplicamos una grande mayoría de los mediadores latinos y varía según las necesidades de los mediados. Si rescatamos de Harvard los conceptos de aparente y subyacente, posiciones y motivadores. De los sistémicos todas las técnicas que operan sobre los discursos. Si consideramos que el punto de partida son las persona envueltas en problemas y nuestro primer trabajo es recibirlas, acogerlas para que recuperen el equilibrio, ganen un poco de confianza en el procedimiento de la mediación y comiencen a traer a la mesa sus historias para a partir del pasado poder construir o reconstruir un presente que reconozcan y que enfrenten para decidir como quieren el futuro. Aplicando las tradicionales técnicas de administración de los conflictos y de toma de decisiones. Con ciertas reservas y sin querer asumir autorías que considero de todos, podríamos llamar a esta mediación como siendo el núcleo inicial de la **“justicia de**

Esta superficial y breve (resumida) presentación de las distintas escuelas nos permite también evaluar cual es el tipo de mediación ejercida en un territorio o en un servicio específico y nos indica cual es la ideología en juego.

### ¿Regulación o emancipación?

A partir del eje regulación – emancipación asignado por Boaventura de Sousa Santos al derecho y sus alternancias, que considero lícito poder aplicarlo también a la mediación, podemos ya construir un factor de análisis del modelo de mediación según esté al servicio de la regulación o de la emancipación.

Esta diferenciación analiza el tipo de mediación existente en una región o país, a partir de la consideración que tiene el mediador de para quien es la mediación: sobre quién es su cliente, para quién está trabajando.

**H) Al servicio de los Tribunales.** En situaciones en que el Poder Judicial y los operadores del derecho no desean reconocer las nuevas realidades paradigmáticas representadas por la mediación e imponen sus conceptos, principios, tradiciones y paradigmas en la organización y funcionamiento de la mediación como forma de negación de diferencias y si de dependencia. En este caso el objetivo es someter, tentar poner la mediación al servicio del Tribunal. Aunque inicialmente resistida, los operadores tradicionales de los Tribunales y del derecho percibieron rápidamente las ventajas de este procedimiento conducido por profesionales baratos<sup>12</sup> a los que derivarían los procesos que por su bajo valor monetario o

---

<sup>11</sup> Esta denominación la uso para resaltar el concepto de justicia que atiende las necesidades de los participantes, satisfacción solamente posible de ser alcanzada por medio de la auto composición pero también por medio de la participación en la elección de los procedimientos y de los profesionales que actuarán.

<sup>12</sup> En Brasil la mayoría de los servicios de mediación y de conciliación de los Juzgados Especiales, de las Casas de la Ciudadanía y otros son atendidos por voluntarios. Una de las mayores oposiciones recibidas al Proyecto de Ley sobre mediación fue porque se preveía que los mediadores debían ser remunerados.

los funcionarios del Ministerio Público. No importa si el acuerdo responde o no a las necesidades de los participantes, importa el número de procesos ahorrados a los jueces. Responde a la teoría económica del derecho en que los conceptos de “costo – beneficio o rendimiento” se imponen al concepto de servicio a las personas en conflicto.

**I) En defensa de los capitales internacionales.** Situaciones en que el Poder Judicial, los operadores del derecho y los mediadores comparten un mutuo sometimiento a la globalización para defender los capitales internacionales. Es una convivencia donde los puntos de unión son la aceptación de las reglas de la globalización y de la defensa del capital internacional. Modelo existente en todos los países, pues es una exigencia de los organismos internacionales que éstos cuenten con la mediación entre otros sistemas no judiciales de resolución de conflictos para reducir el grado de riesgo del país a los capitalistas internacionales.

Ese modelo de incorporación de la mediación **al servicio del capital internacional** fue el modelo exportado a todos los países periféricos y semiperiféricos para proteger el capital globalizado en su avance en búsqueda de mayores lucros.

Así la incorporación de la mediación en los diferentes países del mundo estuvo dirigida a conseguir dar seguridad a los capitales que encontraban mayor atracción de inversión en los países con grandes fallas en su administración nacional, con corrupción que permitían obtener mejores y más rápidos lucros.

Los centros de mediación y arbitraje creados por las organizaciones comerciales e industriales, así como por las Cámaras de Comercio binacionales o internacionales se extendieron rápidamente por el mundo.

**J) Al servicio de las personas y de las comunidades.** La exportación de la mediación favorecida por las instituciones internacionales con base en los Estados Unidos (BID, Banco Mundial), para

internacionalizar un procedimiento que sirviese a la regulación para beneficio de las clases dominantes fue aprovechado en América Latina y en Europa para generar otro movimiento. Utilizando los conceptos filosóficos y sociales base de la mediación originaria, podía funcionar ponerse al servicio de la emancipación al dar atención de forma más eficiente a los nuevos derechos emergentes. El mayor protagonismo de la mujer y el agónico patriarcado autoritario; los derechos de las minorías, de los chicos y de los adolescentes y el fortalecimiento de los derechos difusos que ampliaba la tipología de los casos y el número de participantes involucrados que exigían de otro procedimiento<sup>13</sup> para sus conflictos.

La unión indisoluble a partir de los conceptos emancipatorios de la mediación congregó a todos los profesionales (la mencionada multidisciplinaria) coincidiendo en la necesidad de un cambio paradigmático y operacional en la sociedad. Esta sinergia que congrega a todas las personas que desean introducir los sistemas de enseñanza sin imposiciones, con respeto. Que trabajan para llevar la mediación a los barrios y así fortalecer la participación de la comunidad en las decisiones sobre cómo resolver sus problemas. Voluntades políticas que ven la posibilidad de reforzar la democracia facilitando una mayor participación de las comunidades en la cosa pública como la inclusión de las decisiones de la comunidad sobre la aplicación del presupuesto público. Conseguir que el diálogo, la cooperación, el respeto y la solidaridad sean la guía de los procedimientos usados por las personas para abordar y resolver sus conflictos y con eso se facilite a todos el acceso a la justicia desde la auto-composición como verdadero sistema de emancipación que dota a los individuos y a las comunidades con la capacidad de autogestionarse y de participar activamente en la gobernanza de sus

---

<sup>13</sup> SINGER, Linda; (1995). *Resolución de conflictos - Técnicas de actuación en los ámbitos empresarial, familiar y legal*. Buenos Aires: Paidós.

### **Resultados del Teste**

La elección de cada una de las cuestiones tiene un puntaje que deberá ser sumado. No haga trampa, no cambie ahora por la respuesta con mayor puntaje, eso no vale entre profesionales.

A) 3 – , B) 2 – , C) 0 – , D) 1 – , E) 2 - ,F) 2 – ,G) 3 – ,H) 1 – ,I) 0 – ,J) 3 - .

De 0 a 6 : Usted deberá esforzarse más por alcanzar la pregunta.

De 7 a 9 : Usted está muy cerca de cuestionarse su trabajo y su vida

De 10 a 12. Usted tendría que preguntarse como entró en esta estupidez de buscar respuestas. Usted está para otra cosa, no?

### **Conclusiones**

Siempre consideré que el humor podía permitirnos cuestionarnos más profundamente sobre nosotros mismos, sin dramatismos.

Porque es dramático el retroceso sufrido por la mediación en diversas áreas por leyes que limitan su acción o que limitan su libre ejercicio por cualquier profesional bien capacitado. Por las reducciones de presupuesto en capacitación y en pago de honorarios de mediadores. Por querer sacarle profesionalismo y reducirla a tarea de pasantes o de jubilados que no tienen nada que hacer. Por intentar reducirla a una simple conciliación donde las jerarquías y los saberes queden en manos de los profesionales y las autoridades.

Esta situación vivida en muchos países donde la mediación a medida que va demostrando, por sus excelentes resultados, ser un procedimiento útil no solamente en la resolución de conflictos sino en conseguir una cultura de

la trama revista interdisciplinaria de mediación y resolución de conflictos  
paz por la responsabilización de cada uno y de todos con lo que sucede en  
nuestra sociedad, debe llevarnos a la reflexión.

Parece que con nuestra extensión del concepto de auto composición a un cambio de cultura, de sistema de relaciones sociales y de crecimiento y fortalecimiento de la democracia con promoción de la participación activa de personas y comunidades.

Parece que con la aplicación de la mediación con fines preventivos que puede ayudar a conseguir una calidad de vida mejor de las personas en las organizaciones, en las comunidades y fundamentalmente en las familias.

Parece que el avance de la justicia restaurativa y su consideración de la reparación y de la toma de conciencia de la repercusión de los actos como sistema más humano y social que el de la represión, el castigo y la reclusión.

Parece que con todo eso se crean más inseguridades, cuestionamientos y temores de lo que pensamos. Por eso, si consideramos que la mediación es uno de los caminos para una vida mejor seamos conscientes de qué mediación trabajamos? a quién servimos? a que ideología respondemos? Para poder aunque sea en parte intentar responder a ¿qué mediador soy yo?

Espero haber podido ser de ayuda.

**Lisboa, diciembre 2007**