

## La importancia de la mediación

Proyecto presenta este monográfico, como viene siendo habitual en los últimos años por estas fechas, que recoge, en forma de artículos, la mayor parte de las intervenciones —ponencias, mesas y talleres— de las últimas Jornadas que Proyecto Hombre dedica a Menores y Drogas. En esta décima edición, bajo el lema La mediación para la gestión de conflictos, se han reunido del 28 al 30 de mayo destacados especialistas junto a los que nos dedicamos a la prevención y al trabajo con adolescentes para durante unos días, aunando conocimientos y experiencia, establecer un punto de encuentro y reflexión.

A lo largo de todos estos años hemos ido abordando el tema de los adolescentes y la prevención desde diferentes ángulos (ocio y tiempo libre, exclusión social, violencia...) y siempre con la mirada puesta en los tres pilares básicos: familia, escuela y sociedad. El hecho de haber escogido la mediación, aparte del interés que despierta, significa que ante las tensiones, crisis y conflictos que se están produciendo y multiplicando en estos ámbitos, la mediación representa un símbolo de esperanza en el marco de las relaciones humanas, como bien suscribe alguno de nuestros participantes. Pero, además, resulta una herramienta muy útil para resolver los conflictos y, sobre todo, y eso es lo que a nosotros especialmente interesa, puede ser preventiva.

Pensemos en la mediación familiar. Cuando analizamos las estadísticas sobre litigiosidad en nuestro país, en el ámbito del derecho civil son cada vez más frecuentes los procesos judiciales en los que las dos partes que mantienen el conflicto deberán seguir relacionándose en el futuro, ya que tienen intereses comunes. Y esto afecta muy especialmente a la familia. La judicialización no sólo resta eficacia en la resolución de los conflictos familiares sino que también contribuye en muchas ocasiones a agudizarlos y agravarlos. De ahí la importancia que está adquiriendo en todos los países occidentales la mediación. Con ella, y no sólo en estos casos, se puede lograr mejorar la convivencia, restaurar la comunicación y preservar la re-

lación entre sus miembros, todos ellos considerados factores de protección y por lo tanto preventivos en cuanto a las conductas de riesgo, entre las que se encuentran los consumos de drogas, entre los adolescentes.

Si seguimos con la mediación escolar, vemos cómo además de lograr la resolución de conflictos que puedan darse en el ámbito escolar, diversas experiencias, que aquí se presentan, reflejan cómo los adolescentes, con un mediador, uno de sus pares, consiguen llegar a acuerdos y lo que es más importante, a la solución pacífica, donde ni se gana ni se pierde. Como dicen varios de los que han participado en las Jornadas, la mediación es un elemento indispensable en la cultura de la paz. Otras experiencias, donde los profesores ofician de mediadores entre las partes, bien sean entre el alumnado o entre las familias y el alumno. Y es en este punto de encuentro, donde la mediación familiar y escolar pueden resultar especialmente preventivas y donde hay puestas mayores esperanzas. También, nos gustaría resaltar la importancia de la mediación en el ámbito comunitario, adolescentes pertenecientes a grupos de riesgo en zonas o barrios con problemas añadidos. Además de la mediación extrajudicial sobre la que presentamos diferentes experiencias, en Cataluña, Madrid y Andalucía. Muchos conflictos derivados del hecho delictivo pueden solucionarse mediante la participación de las partes, la responsabilización del joven infractor, el diálogo, los acuerdos y la reparación del daño. Tras varios años de aplicación, puede decirse que se ha mostrado como una herramienta preventiva y complementaria de la justicia. Para terminar con la mediación intercultural, que como bien exponen en estas páginas, no se ciñe solamente al tema de inmigración, sino que va más allá, a los conflictos generados en un mundo globalizado, y que lo será cada día más, por lo que la cultura de la paz deberá ser enseñada, aprendida, y puesta en práctica con acciones y reflexiones como las que aquí se presentan, en este caso desde la perspectiva de la mediación.

## PONENCIAS





## Mediación: gestión de conflictos y cultura de paz

### MARINÉS SUARES

Directora académica de Mediando. Ha sido miembro de la Comisión Directiva del Foro Mundial de Mediación y vicepresidenta de la Fundación Mediadores en Red. Argentina.

**PALABRAS CLAVE:** *Mediación, mediador, conflicto, gestión, resolución, solución y transformación de conflicto, disputa, armonización de diferencias, cultura de la paz.*

En estas jornadas dedicadas a la mediación, la conferencia inaugural introduce este concepto, situándolo en su contexto con miras a llegar a una definición, que a la vez que contemple los tres modelos más desarrollados —tradicional de Harvard, narrativo y transformador—, se acerque a su significado más actual. A través del análisis y de la discusión de cada uno de los términos que conforman la definición más aceptada, la autora expone lo que entiende por mediación y que es fruto tres lustros de estudio y experiencia. Diferencias entre resolución y gestión, disputa y conflicto son alguna de las muestras.

Una vez fijado el significado de mediación, continúa su disertación tratando sobre la función de los mediadores y lo que los diferentes autores sostienen —resolver, gestionar transformar, influir—. Es decir, mediar en la resolución de conflictos, lograr o buscar la armonización de diferencias. Esto nos lleva a lo que entendemos por paz. De ahí que finalice insertando la mediación, la resolución de conflictos en una cultura de la paz, con una función preventiva. Prevención de conflictos y promoción de acciones que logren armonizar las diferencias.

Los últimos quince años he dedicado mi actividad profesional a la práctica, comprensión, conceptualización, y también a la enseñanza de la mediación. Soy una gran defensora de la esta institución, y considero que puede ser uno de los caminos que nos permitan la construcción de una cultura de paz.

En esta conferencia, me he planteado como objetivo, realizar algunas preguntas, aportar algunas ideas, que a su vez puedan generar, entre todos nosotros, reflexiones, para que surjan nuevas preguntas. También aportaré mi opinión personal sobre algunas cuestiones.

Para ello quisiera comenzar preguntando, en este caso al título de la conferencia, a cada una de las palabras que lo conforman.

La primera palabra de nuestra conferencia es Mediación ¿Qué es la mediación? Quizá a esta altura dar una respuesta unívoca, sea una tarea ambiciosa, dado el inmenso desarrollo que ha tenido, en distintos países y también en distintos ámbitos (familiar, penal, escolar, comunitario, etcétera), y además cada uno de los autores de los modelos de mediación, daría una respuesta diferente, aunque con algunas características estarían parcialmente de acuerdo. Comencemos por las coincidencias:

1. Todos ubican a la mediación como una M.A.R.C. o sea como un Método Alternativo de Resolución de Conflictos o como una de las R.A.D o sea Resolución Alternativa de Disputas, ya acá nos surge una nueva pregunta: ¿conflicto y disputa son sinónimos? Pero dejaremos para más adelante la reflexión sobre esta nueva pregunta.
2. También los autores coinciden acerca de que es un tipo especial de RAD, que incorpora a un tercero neutral. Nueva pregunta: ¿Se puede ser neutral?
3. Este tercero “neutral” no puede realizar propuestas (diferencia fundamental con la conciliación que es otra RAD), ni dar consejos, ni siquiera aportar sugerencias. Aunque en las investigaciones realizadas sobre mediaciones reales, y también a partir de las transcripciones de mediaciones que figuran en libros especializados, muchas veces encontramos alguna sugerencia a veces explícita y otras veces velada. No obstante, casi todos los autores concuerdan en que el mediador debería abstenerse de realizar sugerencias.

Los tres modelos más desarrollados en el mundo hispano-parlante son: el Modelo Tradicional de Harvard, el Modelo Narrativo y el Modelo Transformador. Si realizáramos un *continuum* de los modelos podríamos decir, que en uno de sus extremos nos encontramos con el Modelo Tradicional de Harvard, que se centra en los llamados intereses, (que

son los que sostienen el problema), y en el acuerdo. En el otro extremo se ubica el modelo Transformador, que dice que no es necesario tener en cuenta ni los *problemas* ni el *acuerdo*, sino que es necesario focalizarse en la *relación* entre las partes. Por último, el Modelo Narrativo se centra en las *relaciones*, como el transformador, pero tiene en cuenta el *problema* y apunta al *acuerdo*, como el harvardiano. ¿La mediación es lo mismo para estos tres modelos?

Una posible definición de la mediación, que contemplase estas diferencias, podría ser:

*La mediación es un método de resolución adecuada de disputas (RAD), en la cual un tercero neutral, asiste a las partes para que a partir de conversaciones, negociando colaborativa y distributivamente, los participantes lleguen a un acuerdo y/o a una modificación de la relación actual.* En esta definición, he variado una palabra manteniendo la inicial A de RAD. El cambio ha consistido en sustituir “Alternativa” por “Adecuada”, como sostienen algunos autores, entre ellos, Folberg, ya que entienden que la manera natural de resolver las disputas deberían ser estos métodos pacíficos y lo alternativo, en caso que estos no fueran operativos, sería la vía judicial.

La segunda palabra es “gestión”. Como Uds. observarán esta palabra, que figura en el título de nuestra conferencia, no está en las siglas mencionadas MARC y RAD, en ellas se habla de “Resolución”. Este término, resolución, ha generado reflexiones que han llevado a que los académicos y los mediadores expliciten alguna cuestiones al respecto, tales como: ¿Es posible una solución definitiva? ¿Cómo se puede asegurar que el problema no se volverá a presentar? ¿Después de la teoría del caos, de los sistemas alejados del equilibrio, de las estructuras disipativas, de la teoría de la complejidad, se puede tener la “certeza” de que el problema no se volverá a presentar? Por otra parte, ¿el juicio y el sistema legal-judicial “resuelve” o sea solucionan definitivamente algo? ¿Cuál es la razón por la cual se le exigiría esto a los métodos alternativos o adecuados?

Si aceptamos las limitaciones de la posibilidad de resolución, podríamos hablar de “solución”. Y entonces surgen nuevas preguntas: ¿Qué es lo que hay que solucionar? ¿Todas las mediaciones se centran en la “solución de problemas”? Una investigación, de la cual he sido parte, recientemente llevada a cabo con la Universidad de Los Andes de Chile, ha demostrado que existen mediaciones en las cuales no se explicitan los problemas, sino que sólo se trabaja en función de los objetivos, y, no obstante a ello, son mediaciones exitosas.

Algunos autores y mediadores sostienen que la función del mediador es “transformar” el conflicto, y fundamental-