

# La mediación, una herramienta útil para la resolución de conflictos de una manera pacífica

■ ■ Erasmo Castillo Reyna\*

## Introducción

El interceder con la finalidad de ayudar a alguien, cuando se presenta una situación conflictual, esta cualidad o característica (empatía) ha acompañado al ser humano a lo largo de su historia. Todos hemos conocido a personas que, por su manera de ser, si tienen que mediar en algún escenario conflictivo lo hacen y lo hacen muy bien; quizás nosotros mismos hemos participado en ciertas disputas de esta naturaleza, aconsejando la reconciliación por medio de estrategias pacíficas, exhortando o persuadiendo para que lleven una relación armoniosa, orientar al que se encuentra molesto u ofuscado por una diferencia con otra persona, tratamos de aclararle sus ideas para que mejore en su estado de ánimo, así como en su relación con quien encuentra conflictuado(a). En este sentido, la aportación que hacen los MASC y en particular la mediación es muy significativa, porque proporcionan una serie de herramientas, que garantizan que el apoyo que se brinde a las personas implicadas en una controversia sea de calidad.

No obstante, una vez que adquirimos los aprendizajes, saberes y estrategias para solucionar de una mejor manera los conflictos, la vida de las personas cambia, en efecto, porque éstos se pueden emplear en todos los ámbitos de la existencia humana. “La mediación es probablemente uno de los métodos más antiguos inventados por el ser humano para solventar sus diferencias derivadas de su actividad social” (Cabello-Tijerina, 2020). La diversidad de puntos de vista que se generan en el entretendido de las múltiples interacciones en que intervienen los individuos, muchos de ellos, con intereses opuestos derivados de las diversas actividades en que incursionamos; todo

ello, es propio de los seres humanos, la irrupción de un conflicto con un semejante a veces no lo podemos evitar: “El conflicto se encuentra en la base de la vida y de toda relación humana” (Camp, 2011). La tarea fundamental que nuestra disciplina se propone de manera prioritaria, no es erradicar el conflicto, sino estudiar las mejores formas para resolverlo, en este sentido, la mediación, la negociación y la conciliación son métodos de solución de conflictos, que cada día van dejando de ser alternativos y se convierten en una opción confiable y deben estar al alcance de la comunidad.

Los Métodos de Solución de Conflictos (MSC) los podemos utilizar como estrategias para mejorar nuestro entorno social, pacificar, armonizar y así disfrutar de una mejor calidad de vida en nuestro espacio; por otro lado, es de suma importancia culturizar a la sociedad para que aprenda a enfrentar los conflictos utilizando las herramientas que éstos proporcionan. En este artículo hablaré de manera breve, sólo de algunas características del proceso de mediación.

## La mediación

En las dos décadas del presente siglo y gracias a los procesos de mundialización, globalización y avances tecnológicos, las sociedades se ven en la necesidad de legislar, actualizar e incluir en sus cuerpos normativos a estos procesos que garantizan una impartición de justicia, pronta, expedita y económica.

Lo interesante de los MSC son las enormes ventajas que proporciona a quienes hacen uso de ellos, lamentablemente, en nuestro país no estamos acostumbrados a dialogar los desencuentros o diferencias que tenemos con los demás, por lo regular, evadimos hablar del tema que motivó el conflicto, ya sea que éste se presente en el entorno familiar, laboral o vecinal. Nos es difícil aceptar que una persona que no tenga la investidura de un juez o autoridad suprema, sea capaz de auxiliar, apoyar y guiar a las partes en

\* Maestro de posgrado, Maestría en Métodos Alternos de Solución de Conflictos (FACDYC). Mediador certificado por el Poder Judicial del Estado de Nuevo León (PSMANL 655); conciliador laboral certificado (CONOCER; EC1250). Maestro jubilado de la Preparatoria 25-UANL. Correo: erasmo\_castillo@hotmail.com

la solución de su controversia, sin embargo, debo decir que en los últimos años se han hecho grandes esfuerzos para que se conozcan y difundan este tipo de procesos.

Se ha logrado la inclusión de la Unidad de Aprendizaje Mediación Escolar en los planes y programas de estudio en el bachillerato de la UANL, lo anterior, con la intención de preparar a las nuevas generaciones y así incidir para poder enfrentar con éxito este nuevo paradigma en la impartición de justicia en México; de antemano, la capacitación y la formación de mediadores es fundamental, para que estos procesos tengan éxito en la comunidad.

En tiempos actuales los Métodos de Solución de Conflictos están siendo reconocidos y aceptados en muchas áreas del derecho, laboral, civil, penal, familiar, empresarial, educativa, entre otras (Mediación Escolar, Conciliación Laboral y Justicia Restaurativa). Procesos que, sin duda, mejoran la calidad de vida de las personas. El resolver un conflicto de una manera rápida, económica, eficiente, flexible, donde se dialogue de frente, en forma

respetuosa, auxiliados por un experto que cuenta con todas las herramientas y habilidades para contener, regular y equilibrar todo el proceso emotivo que se presenta en una mediación.

Autores muy reconocidos, como el Dr. Francisco Javier Gorjón (2017), a estos beneficios que proporcionan los MSC les llaman “bienes intangibles”. Se ha demostrado que hay un gran beneficio personal y colectivo, simplemente cuando te despojas de una gran carga emotiva, producto de un conflicto que has sostenido por un tiempo; al saber y sentir que lo has resuelto, te proporciona paz, tranquilidad y armonía, valores quizás imperceptibles, sin embargo, cuando una comunidad los adopta de una manera generalizada, logra distinguir los beneficios proporcionados por estos métodos, indudablemente, la eficacia y calidad de sus vidas mejoran. En ningún momento se pretende suplantar o eliminar a la justicia tradicional, sino todo lo contrario, al colaborar y ofrecer esta vía en la impartición de justicia se ha comprobado científicamente que funciona y conforma una gran opción.



La mediación es fundamental en el ambiente laboral

## Características de la Mediación

¿Qué es la mediación? De acuerdo con la Ley de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias para el Estado de Nuevo León, en su artículo 2 fracción XIX define a la mediación de la siguiente manera:

Mediación: Es el mecanismo alternativo voluntario mediante el cual los intervinientes, en libre ejercicio de su autonomía, buscan, construyen, y proponen opciones de solución a la controversia, con el fin de alcanzar una solución total o parcial. El facilitador durante la mediación propicia la comunicación y el entendimiento mutuo entre los intervinientes.

El proceso de mediación se desarrolla bajo los siguientes principios:

a) Voluntariedad: Primeramente, acude quien solicita los servicios de un mediador, ya sea a una institución pública o privada, plantea la problemática y a la otra parte se le hace una invitación para que acuda a dicho módulo o despacho, en virtud de que existe una queja en su contra.

En el proceso de mediación debemos considerar a la *voluntariedad* como una característica fundamental, debido a ello, la colaboración y participación en la resolución de la controversia por parte de los intervinientes es muy significativa, “constituye un esfuerzo conjunto, lo cual significa que, si ambas partes no tienen la voluntad de llegar a un acuerdo, no hay mediador que lo logre” (Garza, 2008), en el entendido que éste hará toda una exploración del conflicto, motivos, causas, antecedentes y otras situaciones que hayan propiciado la controversia. Justamente en estos aspectos es donde debemos crear toda una cultura en nuestra sociedad, que aprendamos a resolver los conflictos y diferencias bajo este nuevo modelo, donde las disputas se resuelven a través del diálogo, que expongan sus versiones de los hechos en una forma igualitaria con los mismos tiempos y un trato amable para cada uno de los intervinientes en el proceso de mediación, por lo tanto, la participación del mediador o del facilitador del servicio de métodos alternos es clave, por lo que, deberá estar capacitado para colaborar y facilitar la comunicación entre las partes.

b) Imparcialidad: Este principio es fundamental en el proceso de mediación, debido a la forma en cómo se aborda el conflicto; es decir, la base esencial de éste recae en el prestador del servicio de mediación, por lo tanto, su actuar debe ser plenamente imparcial, cualidad que lo hace bastante difícil, pues no hay que olvidar que el mediador es un ser humano, con una historia que en un momento dado pueda sentir cierta conexión con cualquiera de las partes. Bajo este panorama, es muy acertado el comentario que hace Marinés Suares (2010): “Para poder tomar esta postura imparcial es necesario que el mediador deje de lado sus propios prejuicios, valores, creencias, etcétera que podrían llevarlo a tomar partido”. De ahí la importancia de la capacitación, pero cuando exista una inclinación hacia uno de los mediados, lo más saludable para llevar un proceso de esta naturaleza, es dar oportunidad para que la mediación sea llevada por otro mediador, aquí juega un papel muy importante la ética del mediador.

c) Neutralidad: La neutralidad es un concepto que se utiliza en la posición que guardan los países ante un evento bélico, si están en un grupo u otro de los países beligerantes. Con respecto al proceso de mediación, la neutralidad del mediador, a diferencia del conflicto bélico, no puede ser el mantenerse al margen del conflicto, su función es facilitar la comunicación entre las partes, por consiguiente, debe conocer todo lo relacionado con el conflicto; ante ello, el involucramiento es inevitable, por lo que la neutralidad debe manifestarse al momento de la elaboración del convenio, éste debe ser muy claro y equitativo para las partes. Tanto la neutralidad como la imparcialidad son conceptos muy similares, no obstante, algunos autores se han dado a la tarea de clarificar a cada uno de ellos. En este orden de ideas, es muy importante la aportación que hace para estos temas Pekar Lempereur Alain (2011): “La pretensión del mediador de no mostrar en absoluto sus sentimientos profundos tiene más de ideal que de real”. Ante ello, el trabajo del mediador tiene que ser muy equilibrado, porque al momento de un pequeño trastaballo a favor de uno de los mediados involuntariamente, la otra parte lo puede ver con cierta desconfianza y el proceso perdió calidad.

d) Flexibilidad: El procedimiento de mediación no está sujeto a solemnidades rígidas a la hora que las partes involucradas pueden dar por terminado el proceso de mediación. Los facilitadores y las partes

tienen la facultad de decidir la forma en cómo se llevará a cabo dicho proceso.

Considero de suma importancia el perfil, la ética profesional y la preparación que debe tener un mediador al momento de participar en la resolución de un conflicto, en la medida de su buena participación con eficiencia y calidad, este tipo de procesos irá obteniendo una mayor credibilidad y confianza en la ciudadanía para que se apropie de ellos, y recurra con cierta regularidad y se conviertan en algo común.

e) Confidencialidad: Una de las cualidades o características más importantes de la mediación es la confidencialidad, esto quiere decir, que todo lo abordado en un proceso de esta naturaleza no podrá ser divulgado por ninguna de las partes y el mediador no podrá atestiguar si se llegase a intentar otra acción en un juicio que tenga que ver con el proceso en cuestión; durante el proceso, el mediador elaborará apuntes sobre lo abordado, mismos que serán destruidos al concluir la mediación. En el caso de la mediación escolar, la confidencialidad es muy benéfica, en el entendido que cuando se les comunica a las partes esta característica sienten seguridad, confianza y participan en el proceso de mediación.

## Conclusión

Los Métodos de Solución de Conflictos a pesar de que ya tienen varios años en nuestro medio, aún son novedosos para nuestra cultura, acostumbrados a un derecho cien por ciento adversarial, a no ceder nada, a negociar sólo si tengo las cosas a mi favor. Tenemos que evolucionar, aprender a escuchar a nuestros interlocutores, ser empáticos, propiciar el diálogo ante una diferencia.

Como mediadores, nuestro objetivo es guiar a las partes para que ese dialogo se desarrolle de manera ordenada, respetuosa, que se escuchen entre ellos con claridad y esto sólo lo podemos aterrizar a través de la mediación, porque entre los objetivos de los MSC está promover la cultura de paz y no violencia en todos los espacios donde se desenvuelven los individuos.

En nuestro entorno hoy en día hace mucha falta inculcar, promover, crear conciencia, sobre valores tan importantes como el respeto a los derechos humanos, la Paz y No Violencia. Con la difusión de los métodos de solución de conflictos como la mediación podemos contribuir en algo.

## Bibliografía

- Cabello-Tijerina, P. (2020). *La Mediación como política social para la promoción de sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible*. Tirant lo Blanch.
- Camp, E. V. (2011). *Conflictología*. Planeta.
- Garza, F. J. (2008). *Métodos Alternos de Solución de Conflictos*. Oxford University Press.
- Gorjón, J. (2017). Mediación, su valor intangible y efectos operativos. Tirant lo blanch.
- Honorable Congreso del Estado de Nuevo León. (2020). Ley de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias para el Estado de Nuevo León. [http://www.hcnl.gob.mx/trabajo\\_legislativo/leyes/leyes/ley\\_de\\_mecanismos\\_alternativos\\_para\\_la\\_solucion\\_de\\_controversias\\_para\\_el\\_estado\\_de\\_nuevo\\_leon/](http://www.hcnl.gob.mx/trabajo_legislativo/leyes/leyes/ley_de_mecanismos_alternativos_para_la_solucion_de_controversias_para_el_estado_de_nuevo_leon/)
- Lempereur Alain, P. (2011). *Método de mediación. En el corazón de la conciliación*. Grupo Editorial Patria.
- Suares, M. (2010). *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Paidós.