

La mediación como herramienta para la construcción de la cultura de paz

■ ■ Erasmo Castillo Reyna*

Introducción

Las disputas derivadas de puntos de vista contrarios son una parte inherente de la condición humana, lo que las convierte en un área importante para su estudio. La continua búsqueda de una mejor implementación para la impartición de justicia ha llevado a la adopción de diversas normas coercitivas y no coercitivas para garantizar un equilibrio armónico dentro de la sociedad en sus respectivos ámbitos de competencia.

La dinámica de las sociedades trae cambios en las estructuras de las relaciones humanas e impone nuevos métodos para realizar las actividades. A lo largo de la historia, hemos observado fenómenos sociales como revoluciones armadas, científicas y tecnológicas, que han marcado importantes cambios en la evolución humana.

Una de las formas más antiguas que ha acompañado a la humanidad en la solución de sus controversias es la mediación, quizás sin las características con que hoy la conocemos y su aplicación data de hace muchos siglos, siempre con el firme propósito de zanjar de una mejor manera la situación conflictual.

Sun Tzu, en su libro *El arte de la guerra*, escrito alrededor del año 500 a.C., propone una serie de estrategias dirigidas al ámbito militar, sin embargo, su contenido suele ser muy útil si lo trasladamos a distintas áreas de la vida humana, por ejemplo, en mediación, a través del uso del diálogo como una herramienta fundamental para clarificar los malos entendidos que pudiesen haber generado el disgusto o la inconformidad; de igual manera, a través del diálogo

evitar su escalamiento y profundización. En este sentido, cobra un significado importante lo que dice el general chino: “[...] quien libra cien batallas y consigue cien victorias no se le puede considerar como el más hábil de los comandantes. El mejor de ellos será aquel que sea capaz de lograr la rendición del enemigo sin entrar en combate”.

Como se mencionó, los conflictos y contrariedades están presentes en el ADN humano, lo interesante de todo esto, es que el conflicto no lo puedes evitar, pero sí ir en la búsqueda de mejores estrategias para enfrentarlo y resolverlo, como tarea primordial. Esa es la esencia que se percibe en la mediación y en los Métodos de Solución Pacífica de Controversias, si extrapolamos con lo que se plasma en la filosofía en *El arte de la guerra*; su espíritu es terminar de la mejor manera posible una confrontación y si se puede evitar, mejor. El mediar un conflicto significa transformar toda su negatividad hacia un estado de mutuo entendimiento entre las partes, con base en el diálogo y en el desarrollo de una comunicación asertiva, gestionada y dirigida por el mediador, para que el resultado sea lo menos costoso para los involucrados.

El diálogo como herramienta para resolver controversias

El acto del habla implica realizar una expresión significativa, que logre modificar el entendimiento a través de la comprensión de lo que se dice entre el hablante y el oyente. John R. Searle, en su libro *Actos de habla*, respecto a la comunicación humana, nos dice que: “[...] el efecto sobre el oyente no es ni una creencia ni una respuesta; consiste simplemente en la comprensión por parte del oyente de la emisión del hablante”. En este sentido, la relevancia que tiene el diálogo como una forma de comunicación en los seres humanos, como una cualidad exclusiva que poseemos, no ha sido plenamente aprovechada por la mayoría de las personas. En virtud de que nos encontramos inmersos en dinámicas absorbentes como trabajo,

*Facilitador Certificado por Instituto de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias del Poder Judicial de Estado de Nuevo León; docente en la Facultad de Derecho y Criminología. Responsable del Centro de Mediación y Difusión de la Cultura de Paz de la Preparatoria 3 de la UANL. Correo electrónico: erasmo.castillor@gmail.com



El dialogo es fundamental para la solución de un conflicto.

escuela, hogar, familia, etcétera, suele ocurrir que en ese trajinar, lo que se dice entre emisores y receptores carece de atención y, por lo tanto, no se establece una comunicación efectiva, situación que provoca roces que terminan en conflictos con quienes convivimos de manera cotidiana.

La mediación como herramienta para promover una cultura de paz

La mediación es un procedimiento flexible donde las partes involucradas son tratadas con igualdad; incluso se recomienda realizar la mediación en una mesa redonda, donde todos estén a la misma distancia. Durante el proceso, el facilitador no juzga las conductas, tan solo se limita a escuchar y a facilitar la comunicación entre ambas partes con la finalidad de hacer una exploración exhaustiva, con base en preguntas y el desarrollo de otras estrategias que lo lleven a conocer de manera plena cuál fue la razón que detonó la situación conflictual.

¿Por qué decimos que la mediación es una herramienta que promueve la paz? Porque por medio de estos métodos, las personas, una vez que aceptan participar en un proceso de mediación sienten la diferencia en el trato. Al exponer la

problemática que los angustia, muchas veces tan solo lo que quiere escuchar de la otra parte es una disculpa o bien, quizás, no se logra dimensionar el daño ocasionado y al estar frente a frente con la persona, al escuchar su versión de los hechos, se clarifican muchas cosas y se obtienen mejores entendimientos sobre el conflicto; por eso decimos que la mediación con base en el diálogo aclara los malentendidos.

Al explorar una situación conflictual, es decir, la argumentación por parte de los intervinientes en un proceso de mediación, debe quedar completamente entendible el problema para ambas partes y, también, para el mediador; conforme avanza el proceso, el tercer participante, con base en sus interrogatorios, irá conformando una agenda de temas a satisfacción de los mediados, que vaya perfilando una solución atractiva para ambos. En esto estriba la esencia de los Métodos de Solución Pacífica de las Controversias, en la medida que no haya duda de lo expresado en la mediación y ese va a ser el hilo conductor que lleve a un buen resultado del proceso que se esté abordando, por lo tanto, debemos aprender a utilizar nuestro lenguaje para expresar todo lo que sentimos y entender todos los mensajes verbales y no verbales que emiten nuestros interlocutores.



El acuerdo mutuo es esencial para una cultura de paz.

La Ley de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias (MASC) para el Estado de Nuevo León, define a la mediación de la siguiente manera:

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.

En este sentido la capacitación del facilitador es fundamental, aunado a un perfil adecuado. La resolución 53/243 de la Asamblea General de las Naciones Unidas, del 13 de septiembre de 1999, es una declaración y programa de acción sobre una cultura de paz que reconoce que la paz no sólo es la ausencia de conflictos, sino que también requiere un proceso positivo, dinámico y participativo en que se promueva el diálogo y se solucionen los conflictos en un espíritu de entendimiento y cooperación mutuos, de tal manera que la mediación y otros procedimientos que promueven la participación de las partes cobran un gran sentido.

En nuestro estado, la primera ley MASC se promulgó en el año 2005. La resolución 53/243 en su artículo 1 en su inciso d) dice que el compromiso con el arreglo pacífico de los conflictos abre un panorama para que sean promovidas las normativas donde se respeten los derechos humanos y la resolución pacífica de los conflictos a través del diálogo. En el presente siglo, la mediación se ha convertido en un instrumento que las sociedades han implementado en sus sistemas jurídicos y los gobiernos incluyen en sus programas educativos; y a través de éstos difunden en el estudiantado el uso del diálogo en la resolución de conflictos, culturizando a las juventudes en la apropiación de estas herramientas.

Los beneficios que aporta la mediación a la cultura de paz quizás no se logran observar de manera inmediata y a lo mejor no son perceptibles fácilmente, pero cuando una persona obtiene un acuerdo satisfactorio y que fue auxiliado por un facilitador, logra cierta tranquilidad, porque ambas partes dialogaron en un paradigma distinto, donde ellos fueron los actores principales y se impartieron justicia plena; a esto, el Dr. Francisco Javier Gorgón lo llama “los bienes intangibles de la mediación” y agrega: “rasgos distintivos del activo paz. Produce

bienestar al hombre en sus relaciones sociales y espirituales y serenidad mental. La posibilidad de que todas las personas en todos los niveles desarrollen aptitudes para el diálogo, la negociación, la formación de consensos y la solución pacífica de conflictos”. Estos y otros beneficios son los que se obtienen a través de la mediación y la adopción de los Métodos de Solución Pacífica de las Controversias.

La Asamblea de las Naciones Unidas en el año 2015 generó una propuesta para desarrollar 17 Objetivos de Desarrollo Sustentable, los cuales buscan alcanzar el desarrollo sostenible en tres dimensiones, en el ámbito económico, social y ambiental. El ODS 16 es Paz, Justicia e Instituciones Sólidas; dicha propuesta se centra en la promoción de sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, la provisión de acceso a la justicia para todos y la construcción de instituciones responsables y eficaces a todos los niveles. Las sociedades en las últimas décadas han ido incorporando estas herramientas que coadyuvan para que las relaciones sociales sean más armónicas y crear entornos pacíficos.

Un nuevo paradigma en la manera de resolver controversias

Los Estados Unidos son un ejemplo fehaciente de la gran transformación. En los años 60 este país vivió una gran efervescencia política, se cuestionó todo el orden establecido, se hicieron llamados a una defensa generalizada de los derechos civiles, el rompimiento de una generación con su pasado, la irrupción de los movimientos sociales y culturales definió todo lo nuevo. En este sentido Sergi Farré denominó a este movimiento social como “diplomacia ciudadana” y afirma que se fue generando una inquietud por la investigación y la formación de cuadros académicos, que finalmente contribuyeron en la inserción de una nueva cultura, con una perspectiva distinta en la forma de abordar los conflictos.

El surgimiento de los MASC en México

En nuestro país la participación ciudadana se ha hecho presente cuando las circunstancias así lo ameritan. En las primeras décadas del siglo XX, México sorprendió al mundo con la irrupción de la

Revolución Mexicana (1910-1917), acontecimiento que marcó el inicio de una nueva forma de abordar los conflictos, principalmente con incorporación a la constitución de los derechos sociales; fue indiscutible el amplio reconocimiento que recibieron por la comunidad internacional estas garantías.

En tiempos más recientes, la adopción de las políticas neoliberales y la transición hacia un mundo globalizado, obligan a un replanteamiento en la manera de enfrentar las controversias, pues la necesidad de contar con leyes más eficientes en la regulación de las relaciones sociales, la dinámica en que se mueve el mundo actual, la tecnología y los avances en la comunicación así lo requieren. En este orden de ideas, un acontecimiento que cimbró las estructuras gubernamentales, pues la participación y movilización ciudadana rompió todo un esquema que mantenía la hegemonía del control, fue el gran sismo que sacudió la Ciudad de México en septiembre de 1985 y que arrebató la monotonía y tranquilidad; no obstante, los capitalinos reaccionaron con rapidez en la organización de las tareas prioritarias en auxilio y rescate de sus vecinos, acciones que rebasaron por mucho a las instancias oficiales.

El surgimiento de un cambio paradigmático en las mentalidades fue general. Se aprendió a valorar la participación colectiva, la solidaridad e identificación en la lucha por objetivos comunes, como la justicia, la igualdad y la equidad; de esta manera, inició una política nueva de apertura e inclusión de las masas. Se elevó el nivel de exigencia, resaltando el respeto a los derechos fundamentales, educación, salud y vivienda, entre otros. Bajo este torrente de auge ciudadano, llegó por primera vez al gobierno un partido de izquierda en lo que se llamaba Distrito Federal.

Con este panorama, la década de los años 90 del siglo pasado fue muy significativa en cuanto a la adopción de los MASC. Los procedimientos alternativos justamente aparecen en el siglo XX y su remisión a ellos se encuentra en los tratados mundiales de cooperación y colaboración, específicamente el artículo 2022 del Tratado de Libre Comercio celebrado entre México, Estados Unidos y Canadá que entró el vigor el 1 de enero de 1994, que así lo establece: “En la medida de lo posible, cada parte promoverá y facilitará el recurso al arbitraje y a otros medios alternativos para la solución de controversias comerciales

internacionales entre particulares en la zona de libre comercio”. En un proceso de mediación, las partes involucradas son quienes alcanzan un acuerdo, con la ayuda del mediador – facilitador. En estos procesos, las partes son los actores principales y son ellos quienes determinan la resolución del conflicto. En eso consiste la mediación y no quiere decir que la mediación sea nueva, o que su uso tenga poco tiempo, pues se han encontrado pueblos que en sus costumbres ancestrales tenían este tipo de prácticas.

Conclusión

Las acciones de ciertos líderes, tanto de países influyentes como menos poderosos, pueden no reflejar este avance jurídico. Hoy sabemos que el dialogo es el puente y base fundamental para todo entendimiento en el proceso comunicativo y ante la presencia de conflictos por difíciles que parezcan, éstos pueden resolverse quizás no de manera total, pero si en forma gradual, parcial, rápida y sencilla, a través de los métodos de solución pacífica de las controversias, la negociación, la conciliación, la mediación y el arbitraje, que pueden evitar la escalada conflictual a dimensiones mayores.

En el mundo actual hay conflictos que inquietan la paz mundial y mantienen una preocupación efectiva en el entorno internacional, ante el crecimiento que han registrado y ante la posibilidad de involucrar a otros países, por ejemplo, la guerra

que sostiene el Estado de Israel en contra de Palestina y, por otro lado, el enfrentamiento entre los países de Rusia y Ucrania. Es inadmisible e inaudito para la mayoría de la población, observar través de redes sociales y los medios de comunicación, los horrores que dejan a su paso los bombardeos sobre una población desprotegida; cunde el desánimo, la angustia, el temor, la tristeza y el miedo, al constatar la enorme pérdida de vidas humanas, tan sólo por el capricho y el empecinamiento de líderes inhumanos sin raciocinio, que buscan la prevalencia de la ley del más fuerte y que impere el privilegio de sus intereses.

La Organización de las Naciones Unidas no ha sido capaz de lograr una disminución de los ataques a pesar de todas sus recomendaciones; los llamados y esfuerzos que ha hecho por pacificar esas regiones no han dado resultado y, por lo tanto, hasta ahora en el momento de escribir estas líneas, es imposible obtener un acuerdo de paz que de tranquilidad a la comunidad internacional.

Referencias

- Javier, G. G. (2017). *Mediación, su valor intangible y efectos operativos*. Ciudad de México: Tiran lo Blanch.
- Searle, J. R. (2017). *Actos de habla*. Madrid, España: Ediciones Cátedra (Grupo Anaya).
- Sergi, F. S. (2010). *Gestión de conflictos: taller de mediación*. Barcelona, España: Ariel.