



# REVISTA DOCUMENTOS (ACUERDO JUSTO)

AÑO IX - NÚMERO 2 - 2015 - ISSN: 1988-8821





© Acuerdo Justo  
Calle Médico Manero Molla nº 8, 2º A  
03001 - Alicante - España  
[www.acuerdojusto.com/revista.html](http://www.acuerdojusto.com/revista.html)  
ISSN: 1988-8821

Queda prohibida la reproducción total o parcial de esta revista por cualquier medio o proceso de reproducción, en particular por fotocopiado, microfilme, offset, archivos de imágenes .jpg, .gif, o similares.

El editor de la revista no necesariamente comparte las opiniones expresadas por los autores.  
Derechos reservados.

Acuerdo Justo® SL CIF B54761408, Calle Médico Manero Molla nº 8 2º "A", 03001 Alicante - España.

**Editorial**  
**Acuerdo Justo®**

**Director**

Alfonso Fabregat Rosas, Ph.D.

**Edición y Maquetación**

Sandra Maini y Verónica Pomares García

**Comité Científico**

Presidente: Oscar Daniel Franco Conforti, Ph.D.  
Profesor de Derecho, Universidad Oberta de Cataluña, España.

**Vocales**

Alexandre Morais da Rosa, Ph.D.  
Profesor em Direito, Universidade Federal de Santa Catarina, UFSC, Brazil.

Antoni Vaquer i Chiva, Ph.D.  
Profesor de Psicología, Universidad Jaime I, España.

Eduardo Andrés Sandoval Forero, Ph.D.  
Profesor de Sociología, Universidad Autónoma del Estado de México, México.

Francisco Javier Dominguez Alonso, Ph.D.  
Profesor de Trabajo Social, Universidad de Alicante, España.

Jean Carlos Lima, Ph.D.  
Profesor em Direito, Universidade Salgado de Oliveira, Brasil.

José Benito Pérez Saucedá, Ph.D.  
Profesor de Derecho, Universidad Autónoma de Nuevo León, México.

Juan Pablo Isaza Gutierrez, Ph.D.  
Profesor de Derecho, Universidad del Norte, Colombia.

Mara Morelli, Ph.D.  
Professoressa di Lingue e Culture Moderne, Università degli Studi di Genova, Italia.

Miguel Angel Clare González-Revilla, Ph.D.  
Profesor de Derecho, Universidad Interamericana de Panamá, Panamá.

Raúl Calvo Soler, Ph.D.  
Profesor de Derecho, Universidad de Gerona, España.

Rubén Veiga, Ph.D.  
Profesor de Derecho, Universidad de Morón, Argentina.

## Sumario

Alfonso Fabregat Rosas, Ph.D.

**EDITORIAL. 7**

EDITORIAL.

Ignacio Noble

**REFLEXIONES SOBRE EL SISTEMA DE JUSTICIA ACTUAL:  
IMPLICANCIAS DEL PROGRAMA DE MEDIACIÓN JUDICIAL  
OBLIGATORIA EN LA PROVINCIA DE TUCUMÁN, ARGENTINA. 9**

THOUGHTS ON THE CURRENT SYSTEM OF JUSTICE: IMPLICATIONS OF JUDICIAL  
MANDATORY MEDIATION PROGRAM IN THE PROVINCE OF TUCUMÁN, ARGENTINA.

Bernat Vivolas Jordà

**NEGOCIAR CON TERRORISTAS: ¿UNA MEDIDA EFICAZ? 19**

NEGOTIATING WITH TERRORISTS: AN EFFECTIVE MEASURE?

Romina Scaglia

**MEDIACION COMUNITARIA Y ACCESO A JUSTICIA. 46**

COMMUNITY MEDIATION AND ACCESS TO JUSTICE.

Elisenda Antón Carbonell

**IDENTIDADES COMPARTIDAS. LA MEDIACIÓN COMUNITARIA COMO  
HERRAMIENTA DE CONSTRUCCIÓN IDENTITARIA. 53**

SHARED IDENTITIES. COMMUNITY MEDIATION AS AN IDENTITY BUILDING TOOL.

Susana Ferrandis Giménez

**RECENSIÓN DEL LIBRO: “ÉTICA DEL HUMOR. FUNDAMENTOS Y  
APLICACIONES DE UNA NUEVA TEORÍA ÉTICA”. 70**

Datos del libro: Autor: Juan Carlos Siurana Aparisi Colección Dilémata, Plaza y Valdés Editores

Madrid, 2015

**LA MEDIACION Y LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS. EL CONTEXTO  
INSTITUCIONAL COMO PIEDRA DE TOQUE. 72**

MEDIATION AND PUBLIC INSTITUTIONS. THE INSTITUCIONAL CONTEXT AS  
TOUCHSTONE.

**Presentación de la Revista Acuerdo Justo (ADR News). 94**

- ¿Cómo publicar en la Revista? 94
- Reglas Editoriales Revista Acuerdo Justo (ADR News). 95
- Ejemplo de Artículo. 96
- Resumen sobre Bibliografía más anotada. 98
- Anexo sobre el estilo de normas de citación de Chicago. 99

Alfonso Fabregat Rosas, Ph.D.<sup>1</sup>

## EDITORIAL.

## EDITORIAL.

---

*“La oscuridad nos envuelve a todos,  
pero mientras el sabio tropieza en alguna pared,  
el ignorante permanece tranquilo en el centro de la estancia.”*  
Anatole France

El equipo de Acuerdo Justo, y todos los amantes de las ADR, estamos doblemente contentos. Llegar a éste momento del año con un nuevo número de nuestra revista es para nosotros una agradable satisfacción al ver que el camino continua lleno de retos que alcanzar y de sueños por los que mantener el esfuerzo.

Desde hace ya dos años en Acuerdo Justo nos propusimos que nuestra publicación elevara la calidad de sus contenidos a un nivel académico superior incorporando un selecto equipo científico que esperamos seguir enriqueciendo con profesionales ampliamente reconocidos por su trayectoria académica.

En ese sentido uno de los objetivos más deseados por nosotros era el de poder incluir nuestra publicación dentro de las revistas científicas indexadas en las principales bases de datos a nivel internacional y nacional. Esto ha implicado que realizáramos aquellos ajustes necesarios para lograr dicho objetivo. Estamos de enhorabuena. Tras nueve años de esfuerzo y dedicación hemos superado los criterios académicos y científicos para que la revista sea indexada en la prestigiosa base de datos de publicaciones académicas Latindex ([www.latindex.org/#](http://www.latindex.org/#)) dentro del epígrafe Derecho y Jurisprudencia (<http://www.latindex.org/buscador/ficRev.html?opcion=1&folio=24953>). Dicho catálogo es un sistema de información sobre las revistas de investigación científica, técnico-profesionales y de divulgación científica y cultural que se editan en los países de América Latina, el Caribe, España y Portugal. Busca difundir, hacer accesible y elevar la calidad las revistas académicas editadas en la región, a través del trabajo compartido.

Por este motivo hemos tenido que cambiar el nombre de la revista y a partir de ahora pasa a llamarse Documentos (Acuerdo Justo). Manteniendo ADR News como segunda denominación. Otro dato trascendental para nosotros es que en dicho catálogo se reconoce la antigüedad de la revista lo que representa un espaldarazo al esfuerzo realizado desde el momento de su creación.

Creo que para todos es comprensible que en este proceso nos hayamos ajustado a los criterios y normas que nos han ido marcando.

A nivel nacional el camino de las ADR, y de la mediación en particular, no ha sido demasiado ilusionante. Hace ya dos años avisábamos de la ceremonia de la confusión que se estaba orquestando tanto entre profesionales, formadores y futuros mediadores. A estas alturas

---

<sup>1</sup> Alfonso Fabregat Rosas es Doctor en Filosofía por la Universidad de Zaragoza (UNIZAR). Terapeuta, Orientador y Mediador familiar y educativo. Docente en los cursos de experto universitario en mediación familiar en la Universidad Internacional de Andalucía (UNIA). Colaborador del Grupo de Investigación en Bioética de la Universidad de Valencia (GIBUV). Director de la revista digital internacional ADRNews. E-mail [alfonso@acuerdojusto.com](mailto:alfonso@acuerdojusto.com).

seguimos viendo proyectos pilotos, presentación de estadísticas sesgadas, emplear criterios meramente utilitaristas al hablar de ella y, lo que yo creo que es peor, la cantidad de apellidos cargados de nada que le siguen apareciendo a la mediación con el aplauso y la venia de aquellos que deberían defenderla.

No nos deberíamos de extrañar tanto. Una precaria, escasa y mala formación inicial no lleva a otro lado que no sea la confusión, la venta de humo y los juegos malabares que tan solo conducen al empobrecimiento de una filosofía y unos métodos de intervención en conflictos probadamente experimentados con éxito a lo largo de décadas.

Nos gustaría hacer una llamada a todos aquellos que realmente apuestan por las ADR para que hagan oír su voz, no hagan pactos fáciles y utilitaristas con postulados más propios de un espectáculo que busca la risa y los resultados fáciles e inconsistentes. Es necesario que entre todos sigamos aportando contenido académico y doctrinal a este apasionante mundo de la resolución alternativa de conflictos. Debemos tomar conciencia de que todos somos responsables de hacerlos crecer y asentarse en nuestros contextos sociales y profesionales.

En este número os ofrecemos cinco artículos de calado en el que los autores abordan por un lado la realidad de la mediación en el ámbito judicial de la Provincia de Tucumán en Argentina, que nos será de ayuda a todos para reflexionar sobre nuestra realidad más cercana. Un segundo artículo aborda un tema de triste actualidad y de amplio debate: mediación y terrorismo. Seguro que lo expuesto nos ayuda a seguir profundizando en el tema. Los dos siguientes artículos nos adentran en el mundo de la mediación comunitaria en el marco de la justicia y de la construcción de identidades. Con el último artículo, el autor hace una interesante reflexión sobre la mediación en el marco institucional. En el campo de las recensiones os presentamos un libro que ofrece postulados interesantes desde el campo ético, aplicables a nuestro desarrollo profesional: la ética del humor.

Esperamos que el contenido de la revista sirva para enriquecer el debate y la reflexión de aquellos que vocacionalmente nos sentimos atraídos por la riqueza de las ADR. No nos queda más que desear a todos que el año que en breve comenzaremos esté lleno de éxitos y de nuevos proyectos.

#### **NOTA**

El equipo de Acuerdo Justo desea solidarizarse con todos aquellos que sufren la injusticia del terrorismo y la guerra en cualquier parte del mundo, apostando con todas nuestras fuerzas por una sincera cultura de paz que encuentra en los métodos alternativos de resolución de conflictos un camino seguro a seguir.

Ignacio Noble<sup>2</sup>

## **REFLEXIONES SOBRE EL SISTEMA DE JUSTICIA ACTUAL: IMPLICANCIAS DEL PROGRAMA DE MEDIACIÓN JUDICIAL OBLIGATORIA EN LA PROVINCIA DE TUCUMÁN, ARGENTINA.**

THOUGHTS ON THE CURRENT SYSTEM OF JUSTICE:  
IMPLICATIONS OF JUDICIAL MANDATORY MEDIATION  
PROGRAM IN THE PROVINCE OF TUCUMÁN, ARGENTINA.

---

### **Resumen**

El tradicional sistema de justicia, indiscutido durante muchos siglos, comenzó a resquebrajarse y mostrar lo que muchos justiciables pronunciaban en voz alta: se trata de un sistema burocrático, costoso, con un alto desgaste emocional que se extiende indefinidamente en el tiempo para luego llegar –en el mejor de los casos- a una sentencia que, lejos de restituir el equilibrio social perdido, provoca aún más violencia en ambas partes que no han visto satisfechos sus intereses. Ante ello, aparecen en escena métodos ancestrales de resolución de conflictos, siendo la mediación un modo privilegiado de gestión de las desavenencias interpersonales..

### **Palabras clave**

Sistema de justicia tradicional. Métodos alternativos de resolución de conflictos (M.A.R.C.). Mediación.

### **Abstract**

The traditional system of justice, undisputed for many centuries, began to crack and show what many litigants uttered aloud: this is a bureaucratic, expensive system, with a high emotional toll that extends indefinitely in time and then to get -in the best of cases- a sentence that far from restoring the social balance lost, causes further violence on both sides because their interests have not been satisfied. In response, ancient methods of conflict resolution appear on the scene, mediation being a privileged way of managing interpersonal disagreements..

### **Keywords**

Traditional justice system. Alternative dispute resolution methods (A.D.R.M.). Mediation.

---

<sup>2</sup> Ignacio Noble. Abogado, escribano y mediador. Actualmente Subdirector del Centro de Mediación del Poder Judicial de la provincia de Tucumán (Capital), Argentina. Presidente de MediAR, Mediación Argentina. E-mail: [ignacionoble@hotmail.com](mailto:ignacionoble@hotmail.com). Web: [www.justucuman.gov.ar/centromediacion](http://www.justucuman.gov.ar/centromediacion).

## Introducción.

### Reflexiones sobre cultura, sociedad y conflicto.

A veces pienso que es increíble escribir sobre lo que es obvio, y en ese mismo sentido, tal como me lo decía la Dra. Edith C. Montoya, Directora del Centro de Mediación Judicial de Tucumán, describir una obviedad resulta doblemente difícil. Decir que el sistema de administración de justicia quedó obsoleto, que el proceso contencioso así planteado no soluciona los problemas de la gente, que la burocracia ha absorbido espacios valiosos en donde debió primar el diálogo, no es ninguna novedad, es sólo una reproducción de lo que muchos textos recogen al justificar la existencia de métodos “alternativos” que buscan diversificar la propuesta de atención a los conflictos de la sociedad.

Mi aporte se encamina más bien a profundizar algunas de las reflexiones que creo, Remo Entelman, con una inteligencia inigualable ha sido capaz de resaltar en su libro “Teoría del conflictos”, cuando sostenía que:

*“... he tratado de poner de manifiesto dos fenómenos que son centrales... El segundo está vinculado con el carácter violento del método judicial y la necesidad de reducir su uso a su medida indispensable mediante la utilización de nuevas técnicas, producto de los nuevos descubrimientos sobre el fenómeno del conflicto. Esta visión, al igual que la de los que investigan el conflicto dentro de la sociedad internacional, apunta a una sociedad estatal más pacífica, donde la regla no sea el proceso judicial que, aunque puede resolver conflictos y hacerlo con ajuste a los valores vigentes, no puede evitar el deterioro de los vínculos que constituyen las relaciones sociales de quienes sometieron a juicio sus controversias. Ninguna relación de parentesco, de amistad o de asociación de cualquier índole emerge incólume cuando un conflicto suscitado en su seno se resuelve por un juez que, cumpliendo su cometido, declara en la mayor parte de los casos la existencia de un vencido, a quien impone la victoria del otro miembro de la relación, mediante el uso -o la amenaza de uso - de la fuerza...” (ENTEELMAN, 2002: 23-24).*

Así planteado, el problema del fracaso del método judicial se fundamenta no sólo en el aumento de las causas, el abarrotamiento de los juzgados o la falta de personal y recursos materiales, sino también -e incluso en mayor medida- con el modo en el cual estamos acostumbrados a resolver nuestros conflictos, en la necesidad de contar con una figura paternalista que nos diga de qué manera debemos hacer las cosas sin desarrollar la capacidad de diálogo, la habilidad de negociar en base a intereses y las competencias naturales de gestión de conflictos.

En este sentido, basta con solo prestar atención al desarrollo biológico y social de los seres humanos, cuando ya desde temprana edad comenzamos a determinar las capacidades e incapacidades de nuestros hijos, cuando ante los problemas decidimos ubicarnos en el rol de autoridades y determinar cuál de nuestros hijos tiene la razón en base a un proceso interrogatorio a través del cual pretendemos conocer la verdad de lo que pasó, quién le hizo daño a quién, quién le quitó qué a quién, quién empezó primero, etc. para definir la contienda mediante la aplicación de una variada gama de sanciones que, usualmente recaen sobre aquél que etiquetamos como inquieto, problemático, peleador o conflictivo, forjando identidades que se fosilizan y reproducen a lo largo de la vida.

Cuando crecemos accedemos a la educación formal, socializamos fuera del ámbito familiar y nos enfrentamos a conflictos de distinta naturaleza, conflictos que en el seno de la familia no hemos aprendido a resolver, pero estamos ahí, y reaccionamos como lo haríamos en casa, acudiendo una vez más a la autoridad (preceptor, docente, directivo) para que determine, en base al mismo procedimiento, culpables, responsabilidades y sanciones.

La cultura del conflicto ha calado entonces en lo profundo de nuestras sociedades, en el aprendizaje de los niños que cuando adultos, sólo tienden a replicar lo aprendido en la vida laboral y en las relaciones que allí se entretienen, en donde lejos de adoptar posturas activas de gestión de los conflictos, acuden a las figuras jerárquicas (jefes de sección, directivos. etc.) que son capaces de determinar lo que corresponde en cada caso, facultad otorgada a la autoridad en miras a la consecución de los objetivos fijados por la organización.

En este contexto, ¿cómo esperar que la sociedad comience a gestionar sus propios conflictos en vez de llevarlos directamente a los tribunales para la decisión de un juez, si no hemos invertido lo suficiente en el aprendizaje de contenidos actitudinales esenciales para la vida en sociedad como el desarrollo de competencias en gestión de conflictos, comunicación y negociación?

## **El actual sistema de justicia.**

Cambiar para seguir iguales.

En este punto, tanto los aportes de Paul Watzlawick a la concepción de cambio, como su aplicación práctica al proceso judicial por parte de la Dra. Gladys Álvarez, han delineado un valioso camino que pareciera no ser del todo comprendido por la sociedad jurídica, pues si bien se han modificado diversas estructuras en los Poderes Judiciales del país (Argentina), no hemos podido conmovir aún algunas visiones que tienden a volver a las mismas soluciones que a través de las décadas no han hecho más que profundizar el problema.

Si bien es cierto que la conflictividad aumenta a medida que aumenta la población, que los espacios de convivencia resultan cada vez más estrechos y, que las sociedades se complejizan a velocidades que no nos permiten hacer pie ante los dilemas que plantea la evolución científica, tampoco hemos logrado atacar los problemas de raíz, limitándonos a replicar modelos contenciosos de resolución de conflictos que no han hecho más que nutrir el escandaloso círculo de la violencia.

Sumamente gráfico resulta el ejemplo utilizado por los autores Paul Watzlawick, John H. Weakland y Richard Fisch en su libro “Cambio: formación y solución de los problemas humanos”, cuando dicen:

*“... una persona que tenga una pesadilla puede hacer muchas cosas dentro de su sueño: correr, esconderse, luchar, gritar, trepar por un acantilado, etc. Pero ningún cambio verificado de uno de estos comportamientos a otro podrá finalizar la pesadilla. En lo sucesivo designaremos a esta clase de cambio como cambio 1. El único modo de salir de un sueño supone un cambio del soñar, al despertar. El despertar, desde luego, no constituye ya parte del sueño, sino que es un cambio a un estado completamente distinto. Esta clase de cambio la denominaremos en lo sucesivo cambio 2... es por tanto cambio del cambio...” (WATZLAWICK, WEAKLAND Y FISCH, 1992: 30-31).*

Tal como lo señala Gladys Álvarez, la justicia ha intentado resolver el problema de la falta de efectividad y eficiencia a través de métodos que no hicieron más retroalimentar el problema (métodos más de lo mismo), lo que se materializó a través de la creación de mayor cantidad de juzgados, la contratación de personal, la compra de nuevos insumos y materiales, el cambio de sistemas informáticos, etc.

En este sentido cabe preguntarse, ¿en qué medida existió un replanteo de base en relación a la justificación del método contencioso judicial y los efectos derivados de la sentencia para la restitución del equilibrio social que motivó la actuación de los tribunales para salir del cambio 1 y hacernos protagonistas de un verdadero cambio? Esta parecería ser la pregunta con la que debería iniciar toda reformulación del sistema de justicia, incluyendo en este sentido la introducción de los mal denominados métodos alternativos de resolución de conflictos, concepto a partir de la cual se refuerza la idea de lo principal y lo secundario, lo usual y lo adicional, lo necesario y lo accesorio.

## **El proceso judicial.**

Había una vez...

Retomando las ideas de Remo Entelman, el proceso judicial lejos de resultar un método de pacificación social, tiende al escalamiento del conflicto a niveles insospechados, pues pone a las partes en un ring virtual, en donde el más fuerte no es necesariamente quien tiene más derechos, sino aquél que, desde un principio, tiene más posibilidades económicas de acceder a los tribunales, contratar un buen estudio de abogados e incluso mayores y mejores medios probatorios, peritos de

parte, etc. A más de ello, el litigio plantea un esquema que de por sí resulta incompatible con la aspiración de paz social que trae consigo el derecho, forjándose un proceso en el que cada uno de los contendientes tiene como misión demostrar la culpabilidad de la otra parte ante un tercero ajeno al conflicto, al que se debe convencer –a veces a cualquier precio– para obtener un pronunciamiento favorable.

Esta historia de conflicto comienza como cualquier otra, con el armado del relato de los hechos, y es aquí en donde cobra especial relevancia su autor intelectual, el abogado que escribe la demanda. Es que en muchas ocasiones, ante la necesidad de demostrar la responsabilidad de la contraparte se acude a una narrativa que difiere en gran medida del modo en que los hechos fueron percibidos y contados por los clientes, pues el texto debe omitir posibles incoherencias, muestras de responsabilidad compartida, datos que hicieran improcedente la petición, etc. En cambio, pareciera necesario reforzar aquéllos párrafos en donde surge con claridad el rol despreciable de la contraparte, debiéndose utilizar letras mayúsculas, negritas y subrayados para evitar que el juzgador pudiera omitir su lectura. En este sentido, el problema se acentúa cuando se ordena el traslado a la contraparte junto al primer decreto que tiene por presentada la demanda, pues nadie recibe con agrado una versión de su propia historia contada por un tercero en un lenguaje inaccesible, de manera altanera, imprecisa y maliciosa. ¿El antídoto? Recurrir en un estado de alteración emocional a otro profesional que adecuará el relato de igual manera y lo presentará ante el juez en el término perentorio e improrrogable otorgado a tal fin, trabándose la litis.

Aquí nos encontramos frente a dos relatos de los hechos que no sólo resultan excluyentes entre sí, sino que tienen una serie de aditamentos que difieren en gran medida del modo en que las partes realmente percibieron la secuencia de los hechos. Aquí no sólo difiere la puntuación, sino también la intencionalidad del tercero en la introducción de hechos que muchas veces si quiera surgen de la narrativa de los justiciables. En este punto resulta interesante pensar en el embudo de disminución dentro del proceso de comunicación, en donde vemos distintos grados de comprensión del mensaje: lo que quise decir, lo que dije, lo que se escucha, lo que se entiende, lo que se recuerda, y lo que efectivamente se hace. En el mejor de los casos, luego de mantener una entrevista con el cliente, el abogado procederá a la confección de la demanda y con ella al necesario relato de los hechos, partiendo de las diferencias que existirán entre lo dicho y lo escrito, tanto por la diferencia en el tiempo, como por la necesidad de dar coherencia a la narrativa y amarrarla a la prueba disponible. En el peor de los casos, esa demanda será confeccionada días después, resultando más vago el recuerdo del relato, o tal vez intervengan más actores dentro del proceso de escritura (algunos de los cuales si quiera participaron de la reunión), pudiéndose incluso utilizar modelos preconcebidos para ese mismo tipo de procesos que tornen “innecesaria” o “irrelevante” la entrevista con el cliente.

Pero esto no termina aquí, pues tal como lo vimos, la verdad de los hechos muchas veces no se condice con la verdad del expediente, y entre una y otra verdad, ésta última es la que debe ser tomada en cuenta. En consecuencia, la etapa probatoria debe ser lo suficientemente concluyente para aportar datos que permitan al juez determinar la existencia de los hechos y proceder por ello a la declaración de los ganadores y los perdedores de la contienda, imponiéndoles sanciones, deberes de reparar, y demás consecuencias en forma compulsiva. Visto de este modo, el proceso judicial pareciera contar una historia de conflicto marcada por la lucha de las partes, quienes a cualquier costo pretenden convencer a un tercero ajeno a la disputa con el fin de que éste imponga su jurisdicción ante aquél que resulte derrotado, una historia que claramente se asemeja más a un proceso violento de imposición de la fuerza pública, que a un proceso dialógico de gestión de las diferencias interpersonales.

## **La mediación judicial.**

Otra historia posible...

No resulta extraño que el sistema judicial tradicional haya mostrado su incapacidad para dar una respuesta satisfactoria a las crecientes necesidades de la sociedad en materia de administración de

justicia, pues visto desde la función esencial del Poder Judicial, las alternativas hasta entonces disponibles no podían cumplir con las expectativas para cuya satisfacción había sido creado.

Aparecieron entonces otro tipo de métodos de resolución de conflictos que se adecuaban en mayor medida a las formas de gestión utilizados en el pasado, como ser la negociación, la conciliación, la mediación y el arbitraje. De todos estos métodos, he decidido dedicar estos párrafos a la mediación, pues desde mi óptica es un medio altamente idóneo para intervenir en conflictos complejos (incluso judicializados) que han superado una primera etapa deseable en que la negociación pudiera haber fracasado.

La mediación opera desde un lugar radicalmente distinto al del proceso judicial, siendo su principal diferencia el abandono de la búsqueda de la verdad, para concentrarse en cambio en los intereses de las partes en conflicto, cuyas percepciones resultan igualmente legítimas a pesar que las mismas pudieran aparecer como diametralmente opuestas. Partimos entonces de la base que no existe una verdad como tal, sino que existen diferentes puntos de vista que hacen necesaria la búsqueda de consenso a fin de satisfacer intereses que en algunos casos serán comunes, pero que en otros serán diferentes e incluso contrapuestos.

Otra diferencia radical, es el rol asignado al tercero, quien a más de ser imparcial, no interviene directamente en la elaboración de posibles soluciones, pues su función es conducir un proceso dialógico y colaborativo en el cual las mismas partes sean capaces de verbalizar sus necesidades, empatizar con los intereses ajenos y construir soluciones que resulten mutuamente aceptables, a cuyo fin contarán con la asistencia del mediador para facilitar la comunicación que se viera interrumpida a causa del conflicto.

Además, la riqueza de la mediación es la capacidad de reflexión que promueve el mediador a través de sus intervenciones, en donde no sólo se encamina a la resolución del conflicto, sino que satisface muchos otros intereses que aparecían silenciados, como lo son el reconocimiento, la gestión de las emociones, el empoderamiento, etc. En muchos casos incluso, el objetivo que se perseguía al comienzo del proceso termina viéndose como una respuesta visceral del conflicto mismo, y no como un fin en sí, pudiéndose arribar a soluciones que difieran de la demanda inicial, e incluso en donde no sea necesario prever la existencia de ganadores y perdedores, en mediación, la premisa debe ser que todos ganen.

En estos aspectos radica el aporte de la mediación a la paz y la justicia, pues se erige como un verdadero método que pretende favorecer la construcción de una ciudadanía que no sólo sea capaz de vivir en armonía, sino que –además– sea capaz de transformar a sus habitantes en seres más competentes en el lenguaje para que puedan construir las narraciones de las relaciones que mantienen a diario con otras personas, en donde el conflicto no desaparezca, sino que sea una fuente motivadora de conversaciones pendientes que debemos afrontar desde una perspectiva colaborativa.

Ahora bien, lo dicho no significa en modo alguno olvidar que el sistema de mediación judicial difiere de otro tipo de programas que se implementan en áreas privadas, comerciales, escolares o comunitarias, pues resulta mucho más compleja su inserción en un contexto marcado de modos en que las cosas se hacen, formalidades, derechos en juego, costos, etc.

A mi modo de ver las cosas, existen dos puntos opuestos que marcan la realidad actual de la mediación judicial, siendo el primero de ellos, que la mediación judicial es la versión menos fiel al método de todas las disponibles (incluida la mediación penal que tiene lugar también en el ámbito judicial). Por otro lado, entiendo que la mediación judicial resulta ser el modo más masivo por el cual las personas toman conocimiento del método, y aunque no represente fielmente las motivaciones de aquél, resulta ser la modalidad más importante hasta ahora conocida (sin perjuicio de lo cual no basta sólo con ella, haciéndose necesaria su complementación con diversos programas que tiendan a brindar distintos tipos de soluciones en ámbitos diversos al judicial).

En este sentido, y basándome en ambos puntos, me propongo analizar algunas cuestiones esenciales

de la implementación del método de mediación en la provincia de Tucumán, Argentina.

## **El sistema de mediación judicial en Tucumán.**

Nuestra historia...

Cada vez que un Estado, organización o empresa privada intenta dar inicio a un programa de mediación se suscita la misma pregunta: ¿Qué características tiene un programa de mediación para ser exitoso?

Esa pregunta que pareciera ser tan simple de contestar, tiene al menos una primera gran dificultad, que es intentar extrapolar un sistema de un contexto social a otro, olvidándose que cada programa de mediación responde de alguna manera a la historia del lugar en el cual se implementó. Esto sería algo así como intentar aplicar una suerte de receta que asegure el éxito sin importar las características del lugar, la oportunidad, los recursos, la cantidad de habitantes, la idiosincrasia de la población, los sistemas de resolución de conflictos disponibles, entre muchas otras cuestiones que resultan relevantes.

En consecuencia, lejos de tener por fin “exportar” el modelo implementado en la provincia de Tucumán, pretendo compartir experiencias que puedan despertar interrogantes en quienes tienen alguna capacidad de decisión en el gerenciamiento del sistema de mediación de sus respectivos asientos geográficos, debiéndose tener en cuenta que, al tratarse de un programa de mediación judicial, el mismo se encuentra limitado por la ley de la Legislatura provincial que la crea y por la reglamentación emitida por el Poder Ejecutivo provincial que fija las pautas procesales que deben respetarse, debiendo en este sentido el Poder Judicial aplicar e interpretar la normativa vigente.

Así las cosas, nuestro programa de mediación judicial nace por iniciativa de la Excm. Corte Suprema de Justicia de la provincia de Tucumán, a través de un “Plan piloto” de mediación voluntaria que se instrumenta por Acordada N° 179/2.004 y su reglamentación por Acordada N° 400/05, declarándose de “*interés judicial al procedimiento de mediación como método alternativo no adversarial de resolución de conflictos*”.

En el año 2.006, se sanciona la ley N° 7.844 de mediación previa a la iniciación de juicios, siendo ésta última reglamentada por decreto N° 2960/09, el cual consideraba que:

*“el instituto de la mediación ofrece a la comunidad un medio de acceso a la Justicia, basado en modelos de mayor democracia y pacificación social, que en los tiempos actuales de escalada de diversas manifestaciones de intolerancia o violencia constituye un nuevo paradigma de diálogo, respeto y consenso para la convivencia. Que asimismo, la mediación se presenta como una herramienta eficaz, económica y expedita para la solución de conflictos, por las mismas partes, de modo tal que al ser ellas las autoras de la solución, se generan mayores y mejores condiciones para el cumplimiento de lo acordado. Que a través del procedimiento de mediación se logrará descomprimir de trabajo a los distintos Juzgados, los cuales sólo habrán de intervenir en aquellas causas en las que no se haya logrado acuerdo.” (EXPOSICIÓN DE MOTIVOS, LEY 7.844).*

En el año 2.010 se pone en funcionamiento la mediación previa obligatoria por Acordada N° 455/10 de la Excm. Corte Suprema de Justicia de la provincia de Tucumán, siendo su aplicación en forma gradual.

Finalmente, se dictaron dos normas modificatorias de la Ley 7.844. Por la primera de ellas, Ley 8.404 del año 2.011, se agrega al art. 3 un inciso que torna voluntaria la instancia de mediación para los juicios ejecutivos, las ejecuciones establecidas en Decreto Ley 15.348/46 (Ratificada por Ley N° 12.962, T.O. por Decreto N° 897/95) y para el régimen especial de ejecución previsto por Ley 24.441 en su Título V. La segunda es la Ley 8.482 del año 2.012, que introdujo cambios procesales pero que, por sobre todo, modificaba el modo de percepción de los honorarios devengados en el proceso de mediación y agregaba un caso más de exclusión al art. 3 (prescripciones adquisitivas), siendo ésta la legislación aplicable a la materia en la actualidad.

Así las cosas, tanto la normativa original como la vigente, pusieron en manos de la Corte Suprema de Justicia de Tucumán la función de autoridad de contralor de la mediación judicial, creándose a tal efecto un organismo directamente dependiente de aquella —el Centro de Mediación Judicial de la provincia de Tucumán—, al que se asignaron una serie de funciones y atribuciones contenidas en la Ley 7.844:

*“El Poder Judicial de Tucumán, a través del Centro de Mediación, es el organismo de aplicación y contralor de la Mediación establecida en esta ley con las siguientes funciones y atribuciones: 1. Organizar y fiscalizar el desarrollo de los procesos de Mediación y el desempeño de los mediadores y comediadores. 2. Establecer el régimen disciplinario y sancionatorio para los casos de incumplimiento a las disposiciones del presente régimen y las reglamentaciones dictadas en su consecuencia. 3. Organizar y ejecutar un programa de desarrollo y promoción de la Mediación como método alternativo de resolución de controversias. 4. Implementar un sistema de capacitación de aspirantes a mediadores y comediadores sobre la base de un plan de estudios en la forma y condiciones que reglamentariamente se establezca. 5. Celebrar convenios con entidades públicas y privadas para el desarrollo de acciones tendientes a la aplicación y práctica de la Mediación. 6. Crear y dirigir el Registro Provincial de Mediadores y Comediadores. 7. Elaborar estadísticas sobre la utilización del proceso de mediación y sus resultados. 8. Remitir en forma anual a los Poderes Legislativos y Ejecutivo un informe en relación con la utilización del proceso de mediación prejudicial, resultados y recomendaciones.” (ART. 4 LEY 7.844 Y MODIFICATORIAS).*

De conformidad con lo expuesto, el Centro de Mediación Judicial de Tucumán ha venido trabajando hace cinco años en la implementación plena del proceso de mediación judicial en la provincia, pudiéndose destacar como principales características del sistema:

- Composición compleja: el Centro de Mediación Judicial está integrado en la actualidad por cinco funcionarios y trece empleados del Poder Judicial, encontrándose en la actualidad a cargo del mismo su Directora, la Dra. Edith C. Montoya. Asimismo, se compone de tres registros divididos en dos jurisdicciones, el Registro de Mediadores Judiciales (compuesto aproximadamente por cien mediadores activos), el Registro interdisciplinario de Co mediadores (compuesto por diez profesionales de distintas áreas del conocimiento), y el Registro de Aspirantes a Mediador que se integra con aquellos profesionales que estén interesados en comenzar a dar los primeros pasos en la práctica y la observación de la mediación.
- Mediadores abogados por concurso: quienes integran el Registro de Mediadores deben ser abogados con al menos dos años de antigüedad en la matrícula que hayan aprobado un examen de admisión (primera conformación) o participado del concurso de antecedentes y oposición creado a tal efecto (última composición). Tratándose de un programa de mediación judicial que atribuye a los acuerdos celebrados el carácter de sentencia, resulta necesario que los operadores del sistema sean capaces de discernir cuándo los convenios a los que llegan las partes resultan jurídicamente válidos y exigibles. Su redacción debe adecuarse asimismo a las formalidades exigidas por la ley y ser respetuosa de los derechos y garantías reconocidos por la normativa vigente.
- Co mediación interdisciplinaria: para aquellos supuestos en que las partes así lo creyeran necesario, existe un Registro interdisciplinario de Co mediadores que, entre otras profesiones, cuenta con dos psicólogas que son usualmente requeridas para trabajar en casos de familia en donde se encuentran discutidos derechos de niños, niñas y adolescentes.
- Mediación previa a juicio y mediación judicial: la Ley 7.844 prevé ambos mecanismos, el de mediación previa a juicio (antes de la presentación de la demanda), así como también judicial, cuando la demanda ya hubiera sido presentada y ante el juez interviniente. Ambas opciones permiten al justiciable acceder al método de mediación en cualquier etapa del proceso.
- Mediación previa obligatoria: en la actualidad, con la vigencia de la Ley 7.844 y sus modificatorias, se ha dispuesto como regla la obligatoriedad de la mediación en forma previa a la iniciación de un juicio, esto sin perjuicio de aquéllos procesos excluidos en forma expresa por el art. 3 de la normativa señalada, que dice:

*“Quedan excluidas de la mediación prejudicial obligatoria las siguientes causas: 1. Causas penales, salvo expresa voluntad del sujeto pasivo de someterse al proceso de mediación antes de asumir el rol de actor civil en las acciones civiles derivadas del delito y que tramitan en sede penal; 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. La fijación de alimentos provisorios; 4. Procesos de declaración de incapacidad y de rehabilitación; 5. Causas en que el Estado Provincial o Municipal, empresas antárticas o sus entes descentralizados, sean parte; 6. Amparos y Hábeas Corpus; 7. Medidas cautelares hasta que se decidan las mismas, agotándose respecto de ellas las instancias recursivas ordinarias, continuando luego el trámite de la Mediación; 8. Diligencias preliminares y prueba anticipada; 9. Juicios sucesorios y voluntarios, con excepción de las cuestiones patrimoniales derivadas de estos; 10. Concursos preventivos y quiebras; 11. Causas que tramitan ante la Justicia del Trabajo; 12) Los juicios ejecutivos, las ejecuciones establecidas en Decreto Ley N° 15.348/46 (Ratificada por Ley N° 12.962, T.O. por Decreto N° 897/95); y el régimen especial de ejecución previsto por Ley N° 24.441 en su Título V; salvo voluntad expresa del acreedor de someterse a mediación previa; y 13. Prescripciones adquisitivas.” (ART. 3 LEY 7.844 Y MODIFICATORIAS)<sup>3</sup>.*

A más de lo dicho, cabe resaltar que la voluntariedad aparece con posterioridad a la asistencia obligatoria de las partes a la primera audiencia de mediación, pudiendo las mismas determinar su continuidad o no en el proceso.

- Sanción ante la incomparecencia: la falta de comparecencia al proceso de mediación previa obligatoria hace pasible de la imposición de una multa al ausente, salvo que el mismo pudiera demostrar la existencia de causas de justificación suficientes a los fines de su inaplicación.
- Comparecencia personal: siguiendo el método de negociación basada en intereses, la ley ha previsto la comparecencia personal de las partes a mediación, no pudiendo la misma ser suplida por el abogado de parte (ni siquiera con un poder otorgado a tal efecto), salvo en aquellos casos que se acredite imposibilidad física, domicilio en extraña jurisdicción o en el caso de las personas jurídicas.
- Asistencia letrada obligatoria: encontrándose en juego derechos y obligaciones, y habiéndose atribuido a los acuerdos de mediación la virtualidad de una sentencia, resulta necesario que las partes que intervienen en el proceso se encuentren debidamente informadas de las consecuencias que traen las decisiones, asegurándose de esta manera que quienes se han comprometido al cumplimiento de determinadas cargas, lo han hecho en uso de su discernimiento, voluntariedad y libertad.
- Confidencialidad de las actuaciones: las partes suscriben un acuerdo de confidencialidad al inicio del proceso, comprometiéndose a guardar reserva de todo lo que se haga o diga dentro del marco del proceso, a excepción de aquellos casos en los que se tomara conocimiento de la existencia de delitos

---

<sup>3</sup> Los casos de exclusión previstos por la Ley 7844 responden a diversas finalidades que se relacionan con cuestiones de orden público, que resultan indisponibles para la celebración de un acuerdo entre particulares, o que hacen recomendable sustraerlo de la órbita convencional en miras a la protección de intereses superiores. En particular, el inciso 1 del art. 3 se refiere a causas penales en las que la víctima decida voluntariamente participar de un proceso de mediación, antes de constituirse en actor civil en sede penal, siendo que en los hechos la mediación penal no ha sido legislada localmente, encontrándose vigente un amplio debate sobre la reforma del Código Procesal Penal de la Provincia de Tucumán, en donde se prevé la inclusión de la mediación como método alternativo de resolución de conflictos que prevean penas menores. El inciso 2 toma algunas cuestiones de familia que por su relevancia son de orden público y resultan indisponibles para las partes, quienes deben necesariamente acudir a un proceso judicial que culminará con el dictado de una sentencia. Sin perjuicio de ello, las cuestiones patrimoniales derivadas del derecho de familia se encuentran incluidas dentro del proceso de mediación obligatoria. El inciso 3 excluye la fijación de alimentos provisorios, siendo que tratándose de una medida cautelar, debiera habérsela tratado en forma conjunta al inciso 7. El inciso 4 guarda similitudes con el inciso 2, en donde la razón de la prohibición se vincula con cuestiones de orden público. El inciso 5 reviste mucha importancia, por cuanto sustrae del campo de la mediación a todas aquellas causas en las que el Estado sea parte, pues la norma persigue dotar de mayor formalidad a los convenios que involucren la cuestión pública, no dejándose librada la decisión de la suscripción de un acuerdo a la persona que concurra en representación del Estado. El inciso 6 excluye los procesos de amparo por tratarse recursos tendientes a lograr la inmediata restitución en el uso y goce de los derechos constitucionales que se hubieran privado a una persona, y como tales no pueden ser objeto de mediación. El inciso 7 contiene una imprecisión, pues si bien excluye las medidas cautelares de la mediación hasta tanto hubieren sido resueltas, en realidad viene a suspender la tramitación del proceso que se reanuda al momento del dictado de la sentencia que concede o deniega la medida precautoria. En consecuencia, cumplido este requisito, el proceso de mediación debe celebrarse respecto de la causa principal de la cual se desprendería la medida cautelar. El inciso 8 trae la misma justificación que el inciso anterior, pues se suspende el proceso hasta tanto se encuentren cumplidas las medidas previas de prueba o diligencias anticipadas, reanudándose con posterioridad la tramitación del proceso de mediación respecto del principal. El inciso 9 también trae una cuestión de orden público, asimilable si se quiere al inciso 2 analizado previamente, a lo que puede añadirse la naturaleza del juicio sucesorio en relación al fuero de atracción, debiendo el juez derivar la parte patrimonial de la sucesión con posterioridad a mediación. El inciso 10 excluye los concursos preventivos y las quiebras también por razones de orden público y conforme la naturaleza del fuero de atracción. El inciso 11 excluye las causas laborales, por cuanto aquellas cuentan con un método alternativo de resolución de conflictos determinado, la conciliación laboral, haciéndose innecesario apelar a otra vía complementaria. El inciso 12 torna facultativo el proceso de mediación para los casos que tienen acordada una vía ejecutiva (expedita) ante los Tribunales, razón que junto al hecho de traer aparejadas usualmente medidas cautelares, hacen poco atractivo el proceso. Finalmente, si bien las prescripciones adquisitivas eran materia mediable en el texto originario de la Ley 7844, la última modificación de la ley de mediación las excluye por encontrarse también en estos procesos comprometido el orden público y como método preventivo para evitar maniobras en perjuicio de terceros.

contra niños niñas y adolescentes.

- Selección por sorteo: a pesar que en su origen la Ley 7.844 previó la posibilidad de seleccionar el mediador interviniente, la práctica debió ser modificada por la Ley 8.482 por no adecuarse a las expectativas puestas al momento de su redacción (estimular la selección de aquellos que demuestren mayores condiciones). En consecuencia, actualmente sólo se procede a la designación de mediador por sorteo, mecanismo que asegura la igualdad de oportunidades para todos los mediadores que componen el registro.
- Participación de terceros: cuando las partes así lo dispusieran, se podrá citar al proceso a terceros que puedan brindar elementos que faciliten la suscripción de un posible acuerdo, tanto entre partes, como así también respecto del tercero compareciente.
- Participación de profesionales en alguna materia: además de la participación de un co mediador, también se encuentra prevista la posibilidad que las partes acuerden llamar a un profesional a fin de obtener un criterio objetivo sobre alguna materia implicada en el conflicto a los fines de la suscripción de un eventual acuerdo.
- Efecto jurídico de sentencia: los acuerdos celebrados por las partes en el marco de un proceso de mediación previa y obligatoria tienen el efecto jurídico de una sentencia, pudiendo ser ejecutados de igual manera ante el juez sorteado de la causa en caso de incumplimiento a lo acordado.
- Costo compartido (sistema mixto): habiéndose modificado la Ley 7.844, en donde la regla era el pago del costo de la mediación a cargo del Estado, la Ley 8.482 previó un sistema mixto por el cual el costo del servicio se trasladara al usuario, salvo por aquellos casos en que la mediación no pudiera tener lugar habiendo el mediador puesto toda la diligencia a su cargo (incomparencias, desistimientos previos a la primera audiencia, fallecimiento antes de la primera audiencia, etc.), así como en los casos en que alguna de las partes hubiera requerido la asistencia de las Defensorías Oficiales de Pobres y Ausentes, del Consultorio Jurídico Gratuito del Colegio de Abogados de la provincia, de la Práctica Tribunalicia de la Facultad de Derecho, o acreditara la obtención del beneficio para litigar o mediar sin gastos. A estos supuestos se añaden también las causas que tengan como objeto acciones de consumo, de conformidad con lo dispuesto por el art. 53 de la Ley Nacional 24.240.
- Departamento de Capacitación: conscientes de la necesidad de invertir en capacitación, se ha previsto la existencia de una Sección encargada de brindar capacitación continua a Mediadores, Comediantes, Aspirantes a Mediador e instituciones relacionadas. Actualmente se cuenta con distintos programas que incluyen ciclos de capacitación, clínicas de casos, intercambio de material de lectura y artículos de interés.
- Departamento de Promoción y Difusión: en el entendimiento que el programa de mediación judicial debe insertarse en la cultura social que comprende mucho más que el ámbito jurídico, se proyectan programas diversos con el fin de crear una red mucho más amplia de operadores de conflictos que puedan dar una respuesta adecuada a las diversas problemáticas que tienen lugar en distintas áreas de interacción humana, siendo determinantes a este fin los programas de mediación escolar que apuntan al desarrollo de una nueva conciencia en los niños y futuros adultos, así como los referentes a cuestiones comunitarias que son capaces de prevenir y resolver conflictos en zonas en donde el acceso a justicia resulta dificultoso y escaso.
- Implementación del método de mediación a distancia: el Centro de Mediación Judicial se ha incorporado al “Plan piloto de Comediación Familiar a distancia” de la Universidad de Buenos Aires (U.B.A.), habiéndose asimismo incursionado en experiencias que culminaron en su mayor medida con acuerdo de partes.

## **Conclusiones.**

### Algunas palabras finales

A través de estas líneas he pretendido dar un sustento teórico que justifique la existencia y resurgimiento de métodos ancestrales de resolución de conflictos que aparecieron ante la crisis del sistema de justicia actual, en donde lejos de cumplirse los objetivos ideados por los pensadores positivistas, hemos llegado a un punto en el cual decir el derecho, e incluso interpretarlo de una manera más amplia, no resulta suficiente a los efectos de dar una respuesta de calidad a la problemática que presentan las sociedades posmodernas.

En este sentido, se ha pretendido cambiar un sistema tradicional de justicia utilizando los mismos métodos una y otra vez, hemos caminado en círculos tratando de desarmar una identidad institucional marcada por la lucha encarnizada entre las partes, quienes inmersas en un proceso de contienda no podían más que perpetuarse en su conflicto.

Las tendencias actuales han intentado proporcionar nuevas alternativas apelando a métodos antiguos, habiéndose ideado sistemas mixtos que integran lo dialógico y lo colaborativo con lo judicial, dándole vida a los denominados programas de resolución alternativa de conflictos cuyo mayor exponente en nuestro país ha sido la mediación judicial.

Habiendo aún mucho por transformar, pero consciente del gran progreso que implica devolver a las partes la posibilidad de gestionar sus conflictos y crear sus propias soluciones a través del diálogo, no puedo más que mantener el compromiso asumido con la tarea que desarrollo diariamente desde la Subdirección del Centro de Mediación Judicial de la ciudad de San Miguel de Tucumán, institución que se encuentra abierta al trabajo cooperativo de todo aquél que propicie el desarrollo y expansión del método de mediación dentro y fuera de la justicia.

Bernat Vivolas Jordà<sup>4</sup>

## **NEGOCIAR CON TERRORISTAS: ¿UNA MEDIDA EFICAZ?**

### **NEGOTIATING WITH TERRORISTS: AN EFFECTIVE MEASURE?**

---

#### **Resumen**

El terrorismo es, sin duda, una de las amenazas más potentes que afronta el Estado del s. XXI. Aunque no muy popular, una de las medidas para hacer frente a este reto es la de sentarse en la mesa a hablar. Ahora bien, muchas veces los medios de comunicación – e incluso los propios actores participantes en el conflicto – confunden varios conceptos que pueden afectar no solo el proceso, sino también la propia consecución de un acuerdo. ¿Cuáles son estos conceptos? ¿Cómo se aplican en un caso real como el de Irlanda del Norte? Estas son las preguntas que intentaremos responder en este artículo.

#### **Palabras clave**

Terrorismo, Negociación, Diálogo, Mesas de Paz, Medidas de Creación de Confianza, IRA

#### **Abstract**

There is no doubt that terrorism is one of the most important threats that faces the XXI Century State. Although not very popular, one of the measures to try to cope with this challenge is to establish a peace table and talk. Sometimes, however, the mass media – and also the actors themselves – confuse some of the concepts that surround the topic. This can affect not only the process itself, but also the possibility to reach an agreement. Which are these concepts? How can we apply them in a real case such as in Northern Ireland? These are the questions that we will try to respond in this article.

#### **Keywords**

Terrorism, Negotiation, Dialogue, Peace Table, Confidence Building Measures, IRA.

---

<sup>4</sup> Bernat Vivolas Jordà (10/04/1993). Graduado en Criminología por la Universidad de Girona (UdG), España. Estudiante Máster Dirección Estratégica de Seguridad y Policía en la Universidad de Barcelona, España. Contacto: vivola3@gmail.com

## Introducción.

*Hablando se entiende la gente.* Esta afirmación tan común en la comunicación informal resulta más difícil de llevar a cabo cuando el conflicto toma un rumbo tan relevante en el ámbito público como pueden ser las relaciones entre un estado y un grupo paramilitar. Es habitual ver noticias en los medios de comunicación relacionadas con procesos de negociación, de diálogo y otras formas de resolución de conflictos que conllevan un intercambio comunicacional alternativo – es decir, no penal – entre estos diferentes actores. Ahora bien, muy a menudo el espectador no familiarizado con el vocabulario de la materia le puede parecer que no hay diferencia entre un diálogo o una negociación. ¿Qué papel juega la verdad en estas? ¿Hay algún mecanismo autónomo para encontrar la verdad? ¿Cómo puede haber paz si no ha habido verdad?, se pueden preguntar.

Las noticias de los medios de comunicación están muy a menudo sesgadas políticamente o no son del todo completas. Las siguientes páginas pretenderán llegar a la máxima objetividad posible para llegar a una valoración subjetiva basada en este conocimiento. Además, este tema resulta de especial relevancia en el momento actual, donde parece que estamos viviendo en un momento de auge del que se ha etiquetado como terrorismo islamista.

Este artículo tratará, en primer lugar, las distinciones entre los dos principales procesos alternativos de resolución de conflictos en materia terrorista como son las negociaciones y el diálogo. A continuación, veremos formas no tan conocidas como las mesas de la verdad y otros mecanismos internacionales. Por terminar, se llevará a cabo una aplicación real de estos conceptos al proceso de paz que se vivió en Irlanda con IRA y otros grupos paramilitares.

Antes de empezar, pero, son necesarias dos precisiones conceptuales. En primer lugar, la definición de conflicto. La definición de este término no es clara y se puede abordar desde distintas vertientes. En este artículo – siguiendo a Calvo (2008) – entenderemos el conflicto como una relación entre dos o más actores que son interdependientes entre ellos y que tienen objetivos incompatibles o percibidos como incompatibles. Que sean interdependientes significa que la satisfacción de mis propios objetivos no se puede llevar a cabo unilateralmente, sino que depende del comportamiento del otro actor. En cuanto a la incompatibilidad, nos referimos a que la total consecución de los objetivos de los dos actores no es posible. Se tiene que tener en cuenta aquí que, si fuera posible que todos los actores satisficieran sus objetivos, sin que hubiera incompatibilidad, no estaríamos hablando de relaciones conflictivas en ningún caso. Finalmente, se hace referencia a que el conflicto puede ser percibido, ya que también se considera que existe que hay conflicto en los siguientes escenarios.

Aquellos en los que la percepción receta adecuadamente la realidad (hay un conflicto percibido porque hay un conflicto real) o aquellos en los que la percepción desfigura la realidad (hay un conflicto percibido pero no hay un conflicto real o no hay un conflicto percibido aunque sí que hay un conflicto real) (Calvo, 2012, p.3).

La segunda y última precisión es referente al término “grupo paramilitar” y “grupo terrorista”. Un grupo paramilitar se suele definir como una organización civil que tiene una estructura militar. En cambio, un grupo terrorista normalmente es definido en clave de terror y utilización de la violencia para presionar un gobierno. La connotación negativa en este último es, por tanto, clara en nuestro país – aunque esto varía según los países, ya que en Colombia, por ejemplo, un grupo paramilitar puede ser incluso peor que un grupo terrorista. Para el presente documento se utilizarán indistintamente los dos conceptos sin que se quiera entrar en ninguna clase de connotación, ya que para nuestra noción los dos son grupos que utilizan la violencia para luchas contra un actor en común, el Estado.

## ¿De qué hablamos cuando decimos “sentarse en la mesa”?

En este primer capítulo nos centraremos en el análisis de dos de los principales conceptos utilizados cuando hablamos de medidas alternativas a la resolución de conflictos: la negociación y el diálogo.

Veremos sus principales características, sus actores, y romperemos algunos de los mitos relacionados en ambos casos. Establecer esta diferenciación puede llegar a ser fundamental en la resolución de un conflicto ya que, como veremos,

Debemos ser cautos a la hora de definir términos o expresiones, y conviene hacerlo de manera explícita sobre todo cuando pretendemos apartarnos de manera total o parcial de los significados habituales de estos términos, a fin de evitar posibles malentendidos o interpretaciones erróneas (Martínez, 2009, p. 24)

A continuación y para cerrar este capítulo, veremos qué papel pueden jugar las denominadas Medidas de Creación de Confianza (MCC)<sup>5</sup> para facilitar estos procesos.

## LA MESA DE NEGOCIACIÓN

*“Después de una época de confrontación, ha llegado el momento para una época de negociaciones”*

*Richard Nixon, 1968<sup>6</sup>*

Según la mayoría de investigadores en el mundo de la negociación, estamos viviendo en un mundo donde la interacción con otras personas conlleva inevitablemente la negociación. Por ejemplo, Carrión (2007) defiende que “la negociación es algo consubstancial al ser humano” (p. 3) y por lo tanto, Ponti (2007) afirma rotundamente que “no es posible no negociar” (p. 19). Así pues, ¿qué es la negociación que es tan importante para nuestra vida cotidiana?

La definición propuesta en este trabajo entiende la negociación como un proceso que se da en una situación de conflicto entre dos o más actores que quieren llegar a un acuerdo satisfactorio para ambas partes, mediante instrumentos coactivos y/o de argumentación, para llegar al fin de la disputa. En esta definición encontramos los 3 elementos principales que Calvo (2008) considera que engloban una negociación.

En primer lugar, para que nos encontremos en un proceso de negociación es fundamental la voluntad de los actores incluidos en este. Calvo (2008) afirma que “la negociación opera sobre las voluntades de los actores como único fundamento de la solución del conflicto (p. 90)”, razonamiento de acuerdo con el que sigue Schelling (1964) cuando dice que “existe un poderoso interés común para llegar a una solución” (p. 18). Así pues, en el caso que un actor vaya a una mesa de negociación sin la voluntad de llegar a un acuerdo, el proceso ya no se podría denominar de negociación, sino que nos moveríamos en otros procesos alternativos de resolución como podría ser un diálogo.

En segundo lugar, en una negociación es básico que las partes tengan “una expectativa más o menos fundamentada que el proceso les conducirá a un escenario en el que podrán superar el conflicto” (Calvo, 2008, p. 81). Por lo tanto, recuperando la definición de conflicto elaborada anteriormente, una vez los actores son conscientes de la incompatibilidad de sus objetivos, estos entran en una mesa de negociación guiados

“por sus expectativas de lo que esperan que acepte la otra parte. Pero al guiarse cada uno de los actores por expectativas, y al saber que el otro se comporta de la misma forma, las expectativas de uno y otro se combinan” (Schelling, 1964, p.36).

Por lo tanto, uno de los criterios para juzgar una negociación será si esta ha podido conducir a un acuerdo eficiente y que no deteriore la relación entre las partes<sup>7</sup> (Fisher & Ury, 1981). Este acuerdo, será

---

<sup>5</sup> Traducción propia del término anglosajón *Confidence Building Measures*. Todas las traducciones de libros y artículos presentes en este trabajo son traducciones propias.

<sup>6</sup> Nixon, R. (1968). Address Accepting the Presidential Nomination at the Republican National Convention in Miami Beach, Florida. En *The American Presidency Project*. <<http://www.presidency.ucsb.edu/ws/?pid=25968>> [Consulta: 3 marzo, 2015]

<sup>7</sup> Fisher y Ury (1981) definen un acuerdo sensato “como aquel que satisfaga los intereses legítimos de ambas partes dentro del posible, que resuelva los conflictos de intereses con equidad, que es durador, y que tiene en cuenta los intereses de la comunidad (p. 12).

eficiente cuando no solo haya podido solucionar el conflicto, sino cuando este genere una satisfacción en las partes.

La negociación (...) se puede considerar como un proceso de intercambio, una oportunidad para imaginar y construir en común las soluciones que darán a los protagonistas, aunque de forma desigual, un sentimiento de satisfacción (Bercoff, 2005, p. 9)

Por lo tanto, cuando estas expectativas no se cumplen, la negociación no ha tenido éxito.

El uso de las amenazas<sup>8</sup> es también un elemento característico de los procesos negociadores. Una amenaza es un instrumento de tipo coactivo que puede ser definida como un elemento que quiere “condicionar la decisión del interlocutor a partir de un cálculo fundamentado exclusivamente en un análisis de costes y beneficios” (Calvo, 2006, p. 60). Aun así, “los buenos negociadores casi nunca recurren a las amenazas” (Fisher *et al*, 1981, p. 112). Se debe tener en cuenta, pues, que aunque sea un instrumento utilizado en las negociaciones, eso no implica que todo proceso que no cuente con amenazas no pueda ser considerado como negociación. A modo explicativo, “los locos, como los niños, no pueden ser controlados con amenazas” (Schelling, 1964, p.19), aun así, es posible negociar con niños los momentos que puede jugar con la videoconsola, por ejemplo. Así pues, se tiene que aceptar la amenaza “como táctica posible en una negociación, y no como un elemento definitorio” (Calvo, 2004, p. 5) ya que cuando estamos en un caso extremo como son las negociaciones tácitas, donde hay imposibilidad de comunicación con el otro, no habría por lo tanto capacidad de amenaza, pero sí de negociación.

A parte de las amenazas, pues, en las negociaciones también nos encontramos con otra clase de instrumento: la argumentación. Un argumento “es cualquier conjunto de afirmaciones que se ofrecen en defensa o soporte de una opinión, decisión o acción” (Martínez, 2009, p. 9). Así pues, un argumento en una negociación busca justificar la propuesta<sup>9</sup> de solución del conflicto. Ahora bien, como se ha visto, una negociación busca un acuerdo que satisfaga las partes. Así pues, los que negocian tienen un claro interés en la resolución del conflicto, y “alguien que tiene un interés personal en alguna cosa no puede ser imparcial o presentar razones objetivas (Martínez, 2009, p. 72). Por lo tanto, las argumentaciones que se presentaran en un proceso de negociación serán parciales.

En la negociación, la actitud interna de quien ofrece razones es siempre de corte egoísta (no imparcial), sus argumentos, aunque externamente puedan parecer imparciales, responden a un único parámetro: la búsqueda de la satisfacción de sus propios intereses. (Calvo, 2008, p. 83).

Se debe tener en cuenta, pero, que este hecho no implica no considerar los intereses de la otra parte. “Negociar significa generar una preocupación, no solo por los intereses propios, sino también por los intereses de la otra parte” (Ponti, 2007, p. 24), en el caso de no considerar estos intereses pues, es muy probable que la negociación fracase.

Una cuarta característica de las negociaciones es que los terceros intervinientes<sup>10</sup> no participan, sino que todo el proceso es llevado por negociadores que forman parte de los actores implicados. Es defendible que sí que puede haber terceros que participan en el conflicto que tienen un rol en la negociación, si nos encontramos ante este hecho es que este tercero ha estado absorbido en el conflicto mediante lo que Entelman (2002) define como magnetismo conflictual.

---

<sup>8</sup> Para que una amenaza sea efectiva tiene que futura, que se amenace a cometer un mal grave o suficiente y que este mal sea cierto, es decir, que la víctima debe tener razones para pensar que la amenaza se producirá.

<sup>9</sup> En el ámbito negociador, cabe distinguir entre propuestas y ofertas. Una oferta es ofrecer una solución sin ninguna justificación. Na propuesta es ofrecer una solución con la justificación que es correspondiente.

<sup>10</sup> Esta clase de terceros al conflicto son aquellos que aunque no tener un interés específico en el conflicto, tienen capacidad para condicionar el resultado. El ejemplo más clásico sería el del mediador. Otra clase de terceros son los terceros participantes, es decir, aquellos que tienen un interés específico, pero no tienen capacidad para condicionar el resultado.

Imagino el magnetismo conflictual como una fuerza de atracción ejercida por el centro de cada campo del conflicto y que tiene una área de acción desde su núcleo hasta una zona que rodea los límites del sistema social en conflicto (p. 136).

Calvo (2008) defiende que este hecho – la no actuación de terceros intervinientes – es común con el diálogo, aspecto que el autor de este trabajo considera revisable como veremos en el siguiente apartado.

Siguiendo la teoría de juegos, la negociación encajaría dentro de los juegos mixtos, es decir, aquellos juegos que combinan la cooperación y el conflicto; hay cooperación en tanto que los dos actores entran en una negociación con la voluntad de llegar a un acuerdo, pero también existe el conflicto porque ambos quieren que este acuerdo maximice sus beneficios. Sánchez-Cuenca (2001) interpreta las negociaciones producidas entre ETA y el Estado Español como continuaciones de la etapa que él nombra como guerra de desgaste<sup>11</sup>, donde predominaba el juego de la gallina – juego de conflicto puro – donde la cooperación universal es inestable pero individualmente accesible. En este juego gana quien se retira primero, contando que cada actor tiene un lindar de resistencia sobre el cual le es más útil desistir que continuar. De esta manera, el autor considera que se utilizan las negociaciones para “aprender algo más sobre el lindar de resistencia de su contrincante” (p. 112) y por lo tanto, se defiende que la guerra de desgaste continua en todo momento. Esta, pero, no es la visión que se mantiene en el presente escrito, donde se considera la negociación como un juego mixto, el ejemplo paradigmático del cual es el dilema del prisionero – donde la cooperación universal es inestable e inaccesible individualmente.

En conclusión, todos los términos aquí propuestos nos llevan a una definición de negociación matizada respecto a la que proponen Morley y Stephenson (citados en Carrión, 2007)

Un proceso de interacción comunicativa en el que dos o más partes intentan resolver un conflicto de intereses, utilizando el diálogo y la discusión, descartando la violencia como método de actuación y avanzando hacia un acostamiento gradual mediante concesiones mutuas (p.4).

Y se parece más a la de Pruitt (citado en Carrión, 2007), que define la negociación como

Un proceso en el cual se toma una decisión conjunta por dos o más partes. Las partes verbalizan en primer lugar sus demandas contradictorias, moviéndose posteriormente hacia el acuerdo mediante un proceso de realización de concesiones o búsqueda de nuevas alternativas (p.4).

La primera se debe matizar debido a que las amenazas se pueden entender como una violencia no física y también porque entiende que el proceso de negociación lleva implícitamente una concesión, cuando esto puede no ser cierto en el caso de producirse una amenaza suficiente – ya que en este caso estaríamos ante una imposición. Es por esto que la definición de Pruitt es más acertada debido a que introduce la cláusula “o búsqueda de nuevas alternativas”, en la cual entran todos los posibles acuerdos en una mesa de negociación.

## LA MESA DE DIÁLOGO

*“El diálogo no impone, no manipula, no domestica, no crea eslóganes”*

*Paulo Freire, 1983<sup>12</sup>*

Analizados los elementos principales que constituyen una mesa de negociación, ahora es el momento de ver en qué se diferencian estos de una mesa de diálogo. Antes, pero, es necesario mencionar un aspecto fundamental: en este apartado entenderemos el diálogo como un método, es decir, como una forma de resolución de un conflicto y, por lo tanto, de una forma independiente a la negociación, esta distinción es importante porque como veremos en la siguiente sección también es posible entender el diálogo como un instrumento.

<sup>11</sup> El autor identifica tres etapas en la estrategia de la organización ETA. La primera denominada “Espiral acción-represión-acción” (1968 – 1978), la segunda de “Guerra de desgaste” (1978 – 1998) y la tercera “Frente nacionalista” (1998 –).

<sup>12</sup> Freire, P. (1983). *Pedagogía del Oprimido*. México: Siglo XXI.

Si nos trasladamos a la época de los primeros pensadores, con Sócrates o Platón como referentes, comprobamos que el diálogo era concebido como un proceso que nos permite pasar de la *doxa* (opinión) al *episteme* (ciencia) – es la búsqueda de la verdad y el bien. Este concepto se mantiene vivo aún en la actualidad por el tema que nos ocupa ya que el diálogo es un método para buscar los argumentos verdaderos y/o correctos de los actores implicados. Para definir qué es diálogo, pero, nos encontramos en que, según Calvo (2006) este tiene dos vertientes según la intención en que los actores se sienten en la mesa.

En primer lugar, podríamos definir lo que el autor define como “diálogo en sentido débil”. En esta tipología, el diálogo se concibe como un intercambio de argumentos en el cual un actor quiere convencer al otro, pero él no está dispuesto a ser convencido. En cambio, la otra acepción sería el “diálogo en sentido fuerte”, en el cual el emisor no solo quiere convencer, sino que considera la posibilidad de ser convencido por la otra parte, y por lo tanto el diálogo se concibe como la “construcción de significados comunes entre personas” (Muñoz & Ramos, 2008, p. 20). En cualquier caso, esta construcción tiene que estar única y exclusivamente basada en los argumentos ofrecidos por las partes, ya que si no, estaríamos en el ámbito de la negociación.

La distinción primordial entre estas dos clases de procesos de resolución de conflictos [diálogo y negociación] radica en el hecho que el diálogo en sentido fuerte el compromiso está basado en el uso de razones o argumentos porque el único acuerdo posible es aquel que surge del convencimiento de los interlocutores. Pero, en la negociación, el fundamento del acuerdo puede ir más allá del uso de argumentos o incluso puede no tener nada que ver con estos (Calvo, 2006, p. 33).

Siguiendo Austin (citado en Domínguez, 2008), el acto de comunicar está dividido en tres dimensiones: el acto locutivo, que es cuando emitimos el enunciado; el acto ilocutivo, que son las funciones comunicativas como prometer o afirmar; y el acto perlocutivo, que son los efectos y reacciones que causa el emisor sobre el receptor. De esta forma, el diálogo en sentido débil consiste en actos locutivos e ilocutivos, ya que aunque la intención del sujeto emisor puede ser convencer al otro, este acto no supone ningún efecto al receptor. En cambio, en el diálogo en sentido fuerte, nos encontramos con los tres estadios del acto de la parla. Domínguez (2008) defiende que “la negociación es un acto consecuencia de otro acto ilocutivo, a través de las consecuencias del cual se intenta llegar a la solución” (p. 5). Esta definición, pero, es incompleta, porque tal y como hemos visto, el diálogo en sentido fuerte será tal cuando el acto ilocutivo que conlleva una reacción perlocutiva esté únicamente basado en argumentos; en el caso que este contenga amenazas, ya nos situaríamos en un ámbito negociador.

Es por todos estos motivos que la diferenciación conceptual entre una negociación y un diálogo resulta tan importante. Como expone Mayor Zaragoza (2006),

“es imprescindible asegurarnos que la solución de un conflicto no se dificultará o incluso se anulará (...) por una definición inadecuada de los preceptos que tienen que preceder el inicio de un proceso de paz, con sus diferentes etapas” (p.12).

Si no se lleva a cabo una correcta diferenciación entre estos dos conceptos, “puede pasar que uno de los actores se vaya a la mesa para negociar y se encuentre inmerso en un proceso de negociación que no había calculado, o viceversa” (Calvo, 2006, p. 86). Este hecho puede comportar una pérdida de confianza mutua de los actores o, en el peor de los casos, un proceso de escalada<sup>13</sup> con consecuencias nefastas para el transcurso del proceso de paz ya que en casos donde el grupo terrorista ha decidido incrementar la intensidad de los ataques, “solamente uno de cada cuatro tratados de paz fueron puestos en marcha. En cambio, si estos [ataques] no tienen lugar, el 60% pudieron ser iniciados” (Kurth, 2008, p.8).

---

<sup>13</sup> “Definimos escalada o escalamiento a un movimiento hacia niveles de mayor intensidad de la conducta conflictiva de cualquiera de los actores. Inversamente, la desescalada o desescalamiento es un desplazamiento hacia niveles más bajos de intensidad” (Entelman, 2002, p. 177)

Así pues, si bien la negociación la enmarcamos en un juego mixto, el diálogo es un juego de pura coordinación – como el juego del seguro<sup>14</sup> – donde la cooperación universal es estable pero individualmente inaccesible. En esta clase de juegos, “los intereses de los jugadores no solo son idénticos, sino que, además, resulta necesario que para que uno de los jugadores gane, los otros también lo hagan” (Steinberg, 2008, p.156). De esta manera, es claro que el diálogo no solo se da en situaciones de conflicto, sino que también es posible cuando éste no exista.

Este razonamiento, sigue también la idea de Elster (citado en Entelman, 2002) según la cual

Quando los objetivos no sean total o parcialmente incompatibles, sino comunes o coincidentes, tendremos relaciones de *acuerdo* que, en lugar de conductas conflictivas, generaran *conductas cooperativas* o *conductas coincidentes* que pueden ser individuales o colectivas. [Énfasis en el original] (p. 49).

De esta forma, y a diferencia de la negociación, todo es susceptible de diálogo. En las negociaciones hay elementos que no son negociables, bien sea por definición o de forma contingente<sup>15</sup>, pero en una situación de diálogo todo se puede poner sobre la mesa. Por ejemplo, aunque no sea posible negociar las creencias de un individuo, sí que se puede dialogar sobre estas. Así pues,

El enunciado *cierto sujeto tiene razones para creer que es verdadero un hecho falso*, tiene perfecto sentido. (...) La razón per sostener la no negociabilidad de las creencias vuelve a ser la misma; su no disponibilidad por parte del sujeto. (...) El cambio de creencias está basado, generalmente, en la persuasión, es decir, en el proceso de argumentación (Calvo, 2008, p. 86).

Entrando ahora en el ámbito de los terceros en una mesa de diálogo, Calvo (2006, 2008) considera que los terceros que intervienen no forman parte ni de las mesas de diálogo ni de las negociadoras. Ahora bien, este hecho es incompleto. Como se ha argumentado anteriormente, los enunciados de los actores de una negociación son parciales ya que lo que buscan es la satisfacción de los actores mediante el cumplimiento de sus intereses. En el caso del diálogo, pero, lo que se busca son argumentos verdaderos y/o incorrectos y, en consecuencia, los enunciados serán imparciales. De esta forma, es posible que los terceros imparciales – según Simmel (citado en Entelman, 2002) – entren en juego en un diálogo. Esta tipología de terceros fue redefinida por Freund como terceros que intervienen, es decir, la misma nomenclatura que utiliza Calvo. De esta forma, no se tendría que considerar erróneo el razonamiento según el cual es posible la intervención de terceros que intervienen en un proceso de diálogo, ya que este podría ayudar a los actores durante el proceso de argumentación a encontrar los hechos verdaderos y/o correctos que puedan ser susceptibles de aceptación por ambos bandos.

Otra característica de las mesas de diálogo son las repercusiones que estas pueden tener en la opinión pública. El diálogo es más aceptado por la población que no unas negociaciones ya que, como defiende Calvo (2006), se desvinculan posibles concesiones de este proceso y este diálogo “requiere un menor nivel de justificación y, en consecuencia, es más fácil de aceptar por los ciudadanos” (p. 52). Incluso un antiguo director ejecutivo del Comité Antiterrorista de la ONU afirmó en una entrevista que la negociación con terroristas debilita cualquier estado de derecho<sup>16</sup>. Por lo tanto, mientras que el diálogo tiene una carga emotiva positiva – o neutra –, las negociaciones parten de una injustificada carga negativa.

Así pues, podemos resumir los dos procesos en el siguiente gráfico:

---

<sup>14</sup> Por un ejemplo de este juego ver Schelling, T. (1964). *La estrategia del conflicto*. (Traducción A. Martín). 1a ed. Madrid: Editorial Tecnos. (Original en lengua inglesa, 1960) pp. 74-75

<sup>15</sup> La no negociabilidad por definición seguiría un esquema como “X por definición no es susceptible de negociación”; en cambio, la imposibilidad de negociación por contingencia seguiría el esquema “si X tiene además la propiedad P1, será innegociable”. Para ver una explicación más detallada ver Calvo, R. (2009). Aspectes bàsics dels processos negocials. Dentro Calvo, R. i Martínez, D., *Introducció a l'argumentació i a la negociació*. Barcelona: FUOC

<sup>16</sup> EFE. (2009). “Javier Rupérez: "La negociación con terroristas debilita el Estado de Derecho". *El confidencial*, 19 noviembre 2009

Gráfico 1: Diferencias entre negociación y diálogo



Fuente: Elaboración propia

## MEDIDAS DE CREACIÓN DE CONFIANZA (MCC)

*La razón de ser de los grupos armados es parcialmente basada en la manca de confianza y la necesidad de controlar su propio destino.*

*Clem McCartney, 2005<sup>17</sup>*

La intervención en cualquier tipo de conflicto se puede dar en tres momentos diferentes. En una primera fase, se puede intervenir para prevenir el conflicto; en segunda, se puede intervenir para gestionarlo; y finalmente, se puede actuar para solucionarlo. Cuando estamos en la segunda fase, el conflicto ya ha salido a la luz pero hay ciertos elementos que dificultan su solución. Uno de estos es la inmadurez,

La inmadurez hace referencia a la incapacidad de los sujetos de dar sentido a la idea de resolución del conflicto. Esta incomprensión está relacionada con algunos elementos estructurales del conflicto; un conflicto es inmaduro cuando por su específica configuración hay elementos que bloquean la posibilidad de iniciar una intervención para buscar soluciones (Calvo, 2012, p.5).

Dada esta inmadurez, no es posible la instauración de mesas de diálogo o de negociación, sino que son necesarios mecanismos para superar esta situación y poder iniciar un proceso de paz con ciertas garantías iniciales. La confianza es uno de estos mecanismos que puede ayudar, ya que si nos encontramos en una situación donde no solo se perciben los objetivos como incompatibles, sino que además nos encontramos en una situación de desconfianza, el proceso de resolución se vuelve mucho más complejo.

Una de las organizaciones pioneras en la instauración de estos mecanismos de Creación de Confianza fue la CSCE (actualmente OSCE) y actualmente son utilizados en conflictos en todo el mundo.

Aunque no haya una definición aceptada globalmente, hay dos que resultan especialmente ilustrativas. Por un lado,

Son acciones o procesos que tienen lugar en todas las fases del conflicto (...) con la voluntad de incrementar la transparencia y el nivel de confianza y seguridad entre los actores para prevenir el surgimiento o escalada de conflictos intraestatales y/o interestatales y poner las bases para una resolución duradera (OSCE, 2013, p. 9).

O de igual forma,

Las MCC pueden ser entendidas como una serie de acciones que son negociadas, aceptadas e implementadas por los actores del conflicto para crear confianza, sin centrarse en las causas originarias del conflicto específicamente (Mason & Siegfried, 2013, p. 58)

<sup>17</sup> McCartney, C. (2005). "From armed struggle to political negotiations: Why? When? How?" En R. Ricigliano (ed.), *Choosing to engage: Armed groups and peace processes.* <[http://www.cr.org/sites/default/files/Accord16\\_7Fromarmedstruggletopoliticalnegotiations\\_2005\\_ENG\\_0.pdf](http://www.cr.org/sites/default/files/Accord16_7Fromarmedstruggletopoliticalnegotiations_2005_ENG_0.pdf)> [Consulta: 4 enero 2015]

Así pues, podemos establecer ciertos elementos que son característicos de las MCC:

- Pueden estar presentes en todas las fases del conflicto: antes del proceso de paz, durante éste, y también durante la implementación de las medidas acordadas.
- No tienen que ver con las causas primeras del conflicto.
- Buscan incrementar la confianza y la seguridad entre los actores del conflicto.

Para el presente trabajo entenderemos que las MCC son especialmente valiosas al inicio de un proceso de paz ya que

Si un actor quiere que el proceso de negociación llegue al final sin complicaciones, tiene que otorgar una gran importancia a los momentos iniciales. Es aquí donde se forjan las primeras impresiones (...) que cada actor construye de su interlocutor (Bercoff, 2005, p. 65).

Las MCC operan en el ámbito de gestión del conflicto, gestión que contiene una “intervención para conducir ciertos aspectos del conflicto hacia un estadio donde sea posible iniciar la intervención en términos de resolución” (Calvo, 2008, p. 78). Si anteriormente hablábamos del diálogo como un método para la resolución de un conflicto, en este contexto podemos entender el diálogo también como un instrumento. Entendido de esta forma, el diálogo, aún estar formado por argumentos, no excluye la desviación hacia la negociación.

De esta forma, un diálogo inicial puede permitir comprobar la posición del otro actor y ver donde serían posibles las MCC. Cabe destacar, pero, que estas medidas solo son aplicables en aquellas situaciones donde manque la confianza, pero no cuando esta ya exista y el problema sea, por ejemplo, el no entendimiento entre los diferentes actores. Como defiende Calvo (2012), “todo conflicto implica una relación, pero no todo conflicto implica un problema de desconfianza en la relación” (p. 8). Las MCC suponen una primera concesión de ambas partes de tal forma que ninguna de las dos partes pueda proclamar una victoria o se sienta perdedora ante su homólogo (Mason *et al.*, 2013).

En global, las MCC no son un fin en sí mismas, sino que el fin es llegar a un diálogo o a una negociación efectiva, es por esto que medidas como la credibilidad y la verificación de estas medidas es esencial para evitar que puedan ser contraproducentes y producir un incremento de la desconfianza. Para la credibilidad, es fundamental que las MCC no sean demasiado complejas, tienen que parecer “simples pero importantes” (Mason *et al.*, 2013, p.76). Para la verificación, las MCC tienen que ser fáciles de monitorizar. A lo mejor este es uno de los motivos por el cual la banda armada ETA incluyó la palabra “verificable” al comunicado de alto al fuego hace 4 años y es que las MCC “en forma de garantías creíbles y verificables son necesarias para llegar a un posible acuerdo final” (OSCE, 2013, p. 21).

De hecho, Kurth (2008) afirma que la mayoría de negociaciones que tienen lugar no producen ni una clara resolución del conflicto ni tampoco un cesamiento de la violencia. Uno de los razonamientos que se podría defender para justificar este hecho es que, los negociadores, a menudo pierden de vista el objetivo final de la negociación, que es el acuerdo sobre los hechos que originaron el conflicto, y dan vueltas a la creación de MCC cuando estas no están pensadas para resolver el conflicto *per se*.

### **Otras formas de sentarse en la mesa.**

Analizadas las dos (más una) principales formas de sentarse en la mesa, nos sumergimos ahora en conocer dos formas más desconocidas por el público general. Estas son las mesas de la verdad. Además, también veremos brevemente una medida internacional de resolución de conflictos en materia terrorista, como es el rol que puede jugar el Consejo de Seguridad en el ámbito internacional. Empezamos pues por las mesas de la verdad.

## LAS MESAS DE LA VERDAD

*La contribución más útil de una mesa de la verdad es la apertura, y no el cierre, de un período convulso de la historia.*

*Priscilla B. Hayner, 2000<sup>18</sup>*

A menudo es mencionada la afirmación según la cual lo que busca el proceso judicial es la justicia y la verdad. Ahora bien, no solo se puede afirmar que un hecho de estas características puede no ser justo – ya que lo que se realiza es aplicar la ley y la valoración sobre si esta es justa o no puede ser más de aspecto moral – sino que también podemos llegar a la conclusión que puede no haber encontrado toda la verdad. Es en este contexto que surgen las mesas de la verdad, un mecanismo relativamente reciente de justicia restaurativa.

Aunque diferentes autores proponen diferentes definiciones<sup>19</sup>, la más aceptada internacionalmente es la de Hayner (2000) según la cual las mesas de la verdad pueden ser definidas como “mecanismos oficiales y temporales que se crean para investigar una serie de abusos de derechos humanos o de violaciones del derecho humanitario internacional en el pasado” (p. 339). De esta definición podemos extraer 4 características principales.

En primer lugar, una comisión de la verdad se centra en hechos pasados. Por lo tanto, la formación de estas se produce en un período post conflictual en todos los casos. Como defiende Brahm (2009) considerar las mesas de la verdad como un producto del ambiente después del conflicto ayuda a separarlas del fenómeno que están investigando. Este ya es uno de los aspectos que las diferencia de las negociaciones y del diálogo; Estos dos pueden producirse durante la existencia del conflicto. Por ejemplo, se puede producir una negociación entre el Estado Español y ETA mientras el conflicto sigue activo y hay atentados, pero no se podría constituir una mesa de la verdad con acciones simultáneas de un actor en contra del otro. Cabe destacar aquí que, como veremos más adelante en este capítulo, para la investigación de abusos en curso de derechos humanos ya existe un mecanismo internacional como es la oficina del Ombudsman.

En segundo lugar, no solo investiga un hecho en concreto, sino un conjunto. Esto las diferencia de otros instrumentos como las comisiones de investigación, que se centran solo en un hecho. Esto permite a las mesas de la verdad “identificar patrones históricos de violencia y violaciones sistemáticas” (González & Varney, 2013, p. 15). Por lo tanto, lo que se investiga es un período de tiempo y no una acción puntual en la cronología del conflicto.

También es importante el hecho que tan la mesa en sí como la investigación tienen que tener carácter temporal. Así pues, se debe crear la mesa de la verdad con un mandato finito en el tiempo, que comporte la desaparición de la misma con la elaboración y presentación del informe final. Esto, pero, no significa que el impacto acabe aquí, sino que la divulgación de los resultados será uno de los puntos clave de la comisión, pero sin la existencia de la misma. Según manifiestan González *et al* (2013),

El final de la comisión no debe significar el final de todas las actividades de divulgación. La responsabilidad de continuar la difusión y el mantenimiento de los materiales de la comisión puede ser

---

<sup>18</sup> Hayner, P. (2000). Past truths, present dangers: The role of official truth seeking in conflict resolution and prevention. En Stern, P & Druckman, D (ed.). *International Conflict Resolution After the Cold War* (1a ed., pp.338-382). Washington, D.C.: National Academy Press

<sup>19</sup> Por ejemplo, la Oficina del Alto Comisionado por los Derechos Humanos (2006) propone que: “son un cuerpo oficialmente sancionado, temporal y no judicial (...) que investiga, recerca y lleva a cabo audiencias públicas durante un corto período de tiempo, para completar su tarea con un informe final” (p.1)  
O Teitel (2003), que propone la siguiente: “es un cuerpo oficial, a menudo creado por el gobierno estatal, para investigar, documentar e informar sobre abusos de los derechos humanos en un país cometidos durante un período de tiempo específico” (p.78)

establecida en el mandato de aprobación, generalmente en forma de una institución sucesora, la cual puede ser una nueva oficina (...) o una institución ya constituida con capacidad para cumplir este rol (p. 73).

Este es también uno de los puntos diferenciales respecto otros métodos, mientras que el acuerdo que se llegue en un diálogo o en una negociación es bueno en tanto que satisfaga los dos actores y puede llegar a ser de ámbito privado, aquí el producto final será correcto no solo cuando refleje la verdad, sino cuando se haya podido difundir al máximo nombre de personas posibles, haciendo público, por lo tanto, el informe final al que llegue la mesa.

Finalmente, un último aspecto remarcable de la definición es que la mesa de la verdad tiene que estar aceptada de forma oficial por el gobierno del país. Esto es debido a que estos mecanismos requieren de toda la información disponible para encontrar la verdad del que estén investigando y, por lo tanto, “las comisiones que no son producto de una acción de gobierno no pueden tener los mismos poderes ni tener acceso a cierta información ni establecer ciertas obligaciones para el mismo Estado” (Brahm, 2009, p. 6). Este también es uno de los aspectos que diferencia más esta forma de las dos analizadas en el anterior capítulo. Una negociación o un diálogo no requieren de la aprobación por parte del gobierno. Ahora bien, en el caso de las mesas de la verdad, resultará de vital importancia tener acceso a cierta información gubernamental y por esto será imprescindible la aprobación del Estado. Si no, la comisión podría llegar a un resultado con una verdad parcial, cosa que afectaría la legitimidad de su informe.

Esta oficialidad de la mesa, pero, no tiene que comportar una dependencia orgánica. Es decir, la mesa de la verdad tiene que poder disfrutar de la suficiente independencia para operar e investigar. Por esto, este cuerpo tiene que estar formado por miembros que no formen parte de la administración pública, hacer esto podría suponer una pérdida de legitimidad y de imparcialidad, ya que estos estarían guiados por intereses personales y no colectivos. Aun así, esta dependencia funcional no se traslada a una vinculación de las indicaciones establecidas en el informe final, así pues, mientras que en una negociación el acuerdo vincula a las partes, en una mesa de la verdad solo se establecen recomendaciones.

Ahora bien, un aspecto importante que no está dentro de la definición de las mesas de la verdad es el abasto humano que estas adquieren. Hasta ahora, en las negociaciones hemos visto que los actores que participan son los que tienen una capacidad para condicionar el resultado de las mismas. Por ejemplo, unas negociaciones entre las FARC y el gobierno colombiano, aunque los efectos de las acciones perpetradas por los primeros causen daños a la población, las negociaciones solo se mantendrían entre los dos actores porque son estos dos los que pueden acordar una solución. Las mesas de la verdad desbordan esta cuestión e introducen a la mesa todos los actores posibles para llegar a su propósito, descubrir la verdad. Así pues, incluirá tanto los dos actores principales como las víctimas, la sociedad civil y otras personas que puedan aportar nuevos hechos a la investigación.

Anteriormente veíamos como la intervención en un conflicto podía ser para prevenir, para gestionar o para solucionar. Las mesas de la verdad persiguen un doble objetivo, trabajan tanto por la prevención como por la reparación, que supondría una cuarta forma de intervención. Prevención en tanto que buscan la no repetición de los hechos que investigan, y reparación porque buscan la recompensa al daño causado. Aunque se podría defender que estos dos objetivos también están presentes en la negociación, por ejemplo, ya que busca que el conflicto no se vuelva a producir, y busca ocultamente una recompensa a través de los beneficios que se puedan obtener de la negociación, estos no son los objetivos específicos del método – que es el acuerdo –, como sí que lo son en las mesas de la verdad. Es por este motivo que muchas veces la creación de esta medida se incluye en las negociaciones ya que estas conllevan un acuerdo sobre los hechos clave del conflicto. “Cuando una guerra acaba en un paz negociada, los mecanismos para afrontar abusos pasados y violaciones de la ley humanitaria internacional puede aflorar en la mesa de negociaciones” defiende Hayner (2000, p. 362). Estas negociaciones, pero, no nos llevan a una auténtica prevención y reparación del daño causado y es por esto que uno de los mecanismos efectivos para afrontar estos abusos pasados es la mesa de la verdad.

A pesar de esto, las mesas de la verdad también tienen limitaciones, Hayner (2000) reconoce que “la curación y la reconciliación son procesos largos que van mucho más allá que la capacidad de cualquier comisión de corto alcance” (p. 353). Lo que es claro, pero, es que este mecanismo se focaliza mucho más en las víctimas que cualquier otro proceso, y solo este hecho ya conlleva un valor añadido muy valioso para estas, ya que son capaces de expresarse con total sinceridad. Como defiende Minow (2000),

Los juicios como una forma de respuesta a la injusticia tienen sus propias limitaciones internas. Litigar no es una forma ideal de acción social. (...) Si los objetivos se expanden para llegar a la reparación de la dignidad de aquellos que han sobrevivido y ampliar sus posibilidades de llegar a unas vidas gratificantes, los litigios no son el mecanismo. Los juicios se focalizan en los autores, no en las víctimas. (p. 238).

Es por esto que, aunque haya autores que consideran que una mesa de la verdad solo puede existir como complemento a un proceso judicial<sup>20</sup>, el autor del presente artículo considera que las mesas de la verdad pueden existir autónomamente y como alternativa real en los casos estudiados. Siguiendo de nuevo el razonamiento de Minow, (2000), estas medidas tienen una capacidad inherente para investigar y perseguir regímenes en su globalidad que no tiene el proceso judicial, normalmente centrado en individuos concretos. Además, proporciona un protagonismo y un ánimo de reparación hacia la víctima que se logra con mayor medida que en cualquier proceso judicial, después de años de silencio y mentiras es posible que el conocimiento de la verdad comporta tranquilidad para las víctimas y les suponga un cierto sentimiento de justicia, como mínimo, moral. Esta visión es contraria a la de Hayner (2002), que defiende que las mesas de la verdad “ni pueden ni tendrían que ser consideradas como un reemplazamiento de la acción judicial contra los infractores” (p. 87), ya que defiende que los dos tienen que ser complementarios debido a que sirven a propósitos diferentes. La autora defiende que las mesas no deben de ser consideradas como la opción alternativa en caso de existencia o mal funcionamiento del sistema judicial, sino que tienen que ser vistas como una contribución positiva al sistema judicial. Freeman (2006) está igualmente de acuerdo con el razonamiento de Hayner y afirma que el valor de una mesa de la verdad no puede ser comparada con el valor de un proceso judicial y que no se puede considerar como un sustituto adecuada a un proceso judicial para llegar a la verdad. Ahora bien, cabe tener en cuenta dos matices. En primer lugar, que a veces, el método de resolución “no es entre comisiones de la verdad y un juicio, sino entre una comisión de la verdad y nada” (Tepperman, citado en Freeman, 2006, p. 79). En segundo lugar, que no se tiene en cuenta el razonamiento anterior de Minow, según el cual los litigios se focalizan en los autores, y no en las víctimas.

De hecho, hay autores que consideran las mesas de la verdad como una posible Medida de Creación de Confianza. Por ejemplo, González *et al* (2013), afirman que “el esclarecimiento de la verdad puede iniciar el proceso de reconciliación en tanto que la negociación y el silencio pueden incrementar la desconfianza y la polarización” (p. 8). De la misma manera, Hayner (2002), dice que el informe final de la mesa de la verdad puede transformar la historia de tal forma que se pase del silencio y del conflicto a un punto de entendimiento y comprensión, que provocará que el futuro no esté continuamente obstaculizado por un pasado no resuelto.

Este hecho, pero, puede llevarnos a una visión errónea del posible éxito de una mesa de la verdad. Aunque como hemos visto las tareas esenciales de una mesa de la verdad son la investigación, la información y hacer recomendaciones, el establecimiento de esta medida conlleva un cambio global de forma implícita. Ntsebeza (2000) alerta del riesgo de saber la verdad sobre los hechos investigados sin un cambio estructural real en la sociedad.

Aunque toda la verdad pueda ser expuesta, si las condiciones de los ciudadanos no han cambiado desde el establecimiento del orden democrático, toda la verdad, y el reconocimiento de las víctimas, habrá sido en vano. En cierta manera, la sociedad puede estar en peligro de su propio éxito al explicar la verdad (p. 165).

En conclusión, hemos visto como las mesas de la verdad pueden suponer una auténtica alternativa a los procesos judiciales para descubrir los hechos que tuvieron lugar en un pasado oscuro y tacado por violaciones de los derechos fundamentales de las personas. Hacer esto comportaría una tranquilidad

---

<sup>20</sup> Por ejemplo, Albon o Douglas (citados en Minow, 2000)

para las víctimas que puede resultar de gran importancia para ellas ya que las ayudará a afrontar el futuro con más garantías. De esta manera, notamos que este mecanismo tiene elementos tanto de la negociación como del diálogo. Estas ideas principales se pueden resumir en el siguiente cuadro:

Gráfico 2: Comparación de las mesas de la verdad con la negociación y el diálogo.



Fuente: Elaboración propia

Visto este mecanismo, ahora es tiempo de ver el último, las acciones que puede adoptar el Consejo de Seguridad de la ONU.

## MEDIDAS INTERNACIONALES – EL CONSEJO DE SEGURIDAD DE LA ONU

*Aquellos que renuncian a una libertad esencial para obtener una seguridad momentánea, no merecen ni libertad ni seguridad.*

*Benjamin Franklin, 1755<sup>21</sup>*

El terrorismo, entendido como fenómeno global, puede requerir de mecanismos igualmente internacionales para prevenirlo, combatirlo y resolverlo. Des del final de la Guerra Fría, el Consejo de Seguridad de la ONU (UNSC) ha tomado protagonismo en este ámbito frente la Asamblea General y ha ampliado sus poderes. Ahora bien, ¿ha estado un mecanismo efectivo? En este capítulo nos distanciaremos un poco de los mecanismos vistos hasta el momento, para comprobar la efectividad y la legitimidad de un método diferente, más cercano a lo que entenderíamos como proceso judicial en el ámbito nacional.

El UNSC es el órgano que mantiene la responsabilidad principal para el mantenimiento de la paz y seguridad internacional y actúa en nombre de todos los miembros de las Naciones Unidas. De acuerdo con la legislación internacional, actúa cuando se da una situación de “amenazas a la paz, rotura de la paz y actos de agresión<sup>22</sup>” (Carta de la ONU art. 39), siendo el mismo el único que puede ejercer esta función. Este órgano tiene la capacidad de establecer resoluciones vinculantes, hecho que no es muy habitual en organizaciones internacionales.

Así pues, para entender la lucha del UNSC contra el fenómeno terrorista es fundamental el análisis de dos resoluciones. En primer lugar, la resolución 1373/2001<sup>23</sup>. Según Oudraat (2004), esta resolución globalizó la lucha contra el terrorismo y daba poderes al UNSC para actuar ante la comisión de un acto de tales características. La importancia de esta resolución recae en su aspecto legislativo ya que “establece una serie de obligaciones a los estos no en respuesta a un conflicto en particular, sino como respuesta a una lucha global contra la amenaza terrorista a la paz y a la seguridad” (Stromseth, 2003, p. 41). Esta vertiente legislativa ha estado criticada por la academia debido a la naturaleza del órgano, su composición y su manca de transparencia en sus actividades sin ninguna competencia claramente

<sup>21</sup> Franklin, B. (1755). Pennsylvania Assembly: Reply to the Governor. En *Votes and Proceedings of the House of Representatives*. <<http://franklinpapers.org/franklin/framedVolumes.jsp?vol=6&page=238a>> [Consulta: 14 abril, 2015]

<sup>22</sup> En el original “threats to Peace, breaches of the Peace or acts of aggression”

<sup>23</sup> El encuentro para llegar a esta resolución duró 3 minutos cosa que es, como mínimo, impactante, debido al impacto que esta ha tenido durante los años siguientes. Esto nos lleva a pensar que existió una fuerte presión de los EEUU debido a la proximidad de los atentados del 11 de setiembre.

delimitada. Como ejemplo, Bianchi (2006), afirmaba rotundamente que el UNSC es la “institución internacional menos apropiada para llevar a cabo una función legislativa” (p. 889).

La segunda resolución es una anterior a esta, la 1267/1999, que inicia lo que se denominará como Régimen 1267<sup>24</sup>. Este conjunto de resoluciones que componen el Régimen 1267 imponen una serie de sanciones a la gente que estaba presuntamente relacionada con Al-Qaeda. Por lo tanto, el UNSC ya no solo se focalizaba en estados, sino que pasa a sancionar personas individuales. Por este motivo se crea la que se denomina “Lista consolidada” o “Lista 1267” donde figuraban (y figuran) todas aquellas personas que recibían las sanciones. Por lo tanto, lo que se establecía era una lista negra de personas que solo por ser incluidas en esta, sufrían una congelación de todas sus propiedades, sin ningún juicio previo.

Este régimen ha estado criticado abiertamente por autores como Hudson (2007) que lo etiquetó directamente de “naturaleza cuasi criminal” (p. 218) ya que defendía que se empezó un claro retroceso en los derechos fundamentales de las personas. Es por esto que fue necesaria la creación de la Oficina del Ombudsperson el 2009, que constituye un gran paso hacia el respeto de la ley a nivel internacional, y puede ser considerado un cambio de paradigma en el UNSC (Rodiles & Tünde Huber, 2012). Esta oficina ayuda a las personas incluidas en esta lista a llevar a cabo las acciones necesarias para probar que no están vinculadas a ningún grupo considerado como terrorista y a recuperar el acceso a su patrimonio y a sus derechos.

Llegados a este punto, tenemos que recordar que, según el artículo 24 de las Naciones Unidas, el UNSC tiene que actuar “de acuerdo con los Propósitos y Principios de las Naciones Unidas”, por lo que se tiene que respetar la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Aun así, la amenaza terrorista es especial en el sentido que es continua y es indeterminada. Es por esto que se podría defender que el UNSC actúa en un “estado de emergencia”. El Capítulo VII de la Carta de las Naciones Unidas – que es donde se regula la existencia de este órgano –, pero, ya es una excepción por sí sola; además, un posible estado de emergencia se considera limitado temporalmente, aspecto que no se cumple en las diferentes resoluciones antiterroristas del Consejo. Por lo tanto, esta expansión de poderes del UNSC en temas de terrorismo “es equivalente a la creación de una excepción a una excepción que ya existe” (Bianchi, 2006, p. 891).

Uno de los grandes problemas en este aspecto es que no existe, como se ha dicho, una definición estandarizada sobre el concepto de terrorismo. Este hecho se ha visto como deliberado porque permite al UNSC expandir sus poderes sin ninguna limitación clara.

En conclusión, vemos como este mecanismo es totalmente diferente a los vistos hasta el momento. No incluye ningún tipo de contacto entre un actor y el otro más allá del que se establece para notificar la sanción o directamente, para aplicarla. En el siguiente capítulo del trabajo ya veremos qué implicaciones tiene la utilización de este mecanismo en un caso real y su verdadera eficacia en la resolución de un conflicto que se etiqueta como terrorista, aunque ya se puede avanzar la afirmación de Entelman (2002) que dice que “los estudiosos del conflicto no han dado la atención necesaria al significado violento que tiene el método jurídico de resolución” (p. 16).

## **Nos sentamos en un caso concreto. El proceso Irlandés.**

Una vez estudiados teóricamente los conceptos importantes sobre los que versa este trabajo, es hora de analizar un caso concreto para aplicarlos de forma práctica. Por este motivo nos moveremos en torno al conflicto irlandés. Dividiremos este capítulo en cuatro partes. En primer lugar, veremos la evolución del conflicto como tal; en segundo lugar, estudiaremos la evolución de las interacciones entre los diferentes actores durante este conflicto; en tercer lugar, nos centraremos en la paz que esté actualmente vigente, con el acuerdo con se llegó al 1998; y, para terminar, estudiaremos en qué consistieron estas diferentes aproximaciones entre los actores según la propuesta conceptual elaborada durante los capítulos previos de este trabajo.

---

<sup>24</sup> Este régimen incluye resoluciones posteriores, como la 1333/2000, la 1390/2002 o la 1452/2002.

## EVOLUCIÓN DEL CONFLICTO

*Nunca he considerado que la diferencia de opinión política, religiosa (...) fuera causa de separación de un amigo.*

*Thomas Jefferson, 1800<sup>25</sup>*

La proximidad entre el Reino Unido e Irlanda ha conducido a una larga historia de interacción entre las dos partes. El conflicto irlandés fecha de muchos años atrás, de hecho, se dice que al s. XII es cuando llegan los primeros colonos británicos en Irlanda. Los acontecimientos más importantes empiezan alrededor del s. XIX, ya que es durante el año 1801 cuando se produjo la incorporación de Irlanda dentro del Reino Unido, hecho que provocó muchas tensiones en la zona. Éstas tuvieron un final trágico ya que empezó la Guerra de la Independencia Irlandesa (1919 – 1921), que daría paso al *Government of Ireland Act* (1920) – que fue más tarde ratificado por el tratado angloirlandés (1921). Lo que establecían estos pactos es la división de Irlanda en dos partes: la zona sur, formada por 26 condados, que formaría un nuevo estado; mientras que la zona norte, formada por 6 condados, seguiría formando parte del Reino Unido.

Llegados a este punto cabe distinguir entre los dos actores principales del conflicto. En primer lugar tenemos los protestantes, que eran los etiquetados como unionistas o *loyalists*, más propensos a aceptar la vinculación con el Reino Unido. Por otro lado, tenemos los católicos, que eran los nacionalistas o republicanos y que se querían unir a la parte de Irlanda que ya era independiente. En una encuesta del 2013, el 53% de los católicos se definían como nacionalistas y un 64% de protestantes como unionistas<sup>26</sup>. La convivencia entre estos dos colectivos en Irlanda del Norte no fue fácil, de hecho, los protestantes dominaron la esfera política y la población católica se quejaba debido a que se decía que eran discriminados en todos los ámbitos. Ahora bien, también es defendido que los católicos llevaban a cabo una campaña de discriminación contra los protestantes en la medida de lo posible.

Esta tensión conduce a una situación límite y empiezan los hechos que se denominan como “Los disturbios”<sup>27</sup>, que duraran de los últimos años del 1960 al 1998. Así pues, empezará una época de gran violencia al país que hasta requirió la entrada del ejército británico el 1969 para restablecer el orden. Uno de los episodios más fatídicos de la historia de esta época fue el “Domingo Sangrante”<sup>28</sup> el 30 de enero de 1972, donde 13 ciudadanos murieron y 14 resultaron heridos a manos del ejército británico. Este mismo año, el Reino Unido suspendió el Parlamento de Irlanda del Norte y asumió plena dirección de la región.

Por último, cabe tener en cuenta que el conflicto irlandés no se limita a la existencia del Ejército Republicano Irlandés (IRA), sino que durante estos años Irlanda del Norte vio un aumento en el nombre de grupos paramilitares de uno y otro bando. Por parte de los nacionalistas sí que tenemos el IRA, que nació como tal el 1917 – ya que muchos eran miembros de otra organización paramilitar creada el 1913 denominada Voluntarios Irlandeses – y que ganó muchos miembros a partir del 1970. Su brazo político era Sinn Féin, que actualmente aún está activo. Por los unionistas surgió la Fuerza Voluntaria de Ulster, que fue creada el 1966. Estos también tenían su correspondiente partido, el Partido Unionista Democrático, creado el 1971.

Las tensiones más fuertes se debilitaron con el denominado *Good Friday Agreement* que se firmó el 1998. Aun así, Fisas (2013) defiende que “la paz, no obstante, aún tardará años en llegar, debido a la

---

<sup>25</sup> Jefferson, T. (1800). *Thomas Jefferson to William Hamilton*. Recuperat 16 maig 2015, a <http://memory.loc.gov/cgi-bin/ampage?collId=mtj1&fileName=mtj1page022.db&recNum=227>

<sup>26</sup> En la misma encuesta realizada en 1998, la diferencia era más notable, con un 63% de católicos definiéndose como nacionalistas y un 72% de protestantes como unionistas. Datos extraídos de: NILT. (2015). Generally speaking, do you think of yourself as a unionist, a nationalist or neither?. En NILT. <[http://www.ark.ac.uk/nilt/2013/Political\\_Attitudes/UNINATID.html](http://www.ark.ac.uk/nilt/2013/Political_Attitudes/UNINATID.html)> [Consulta: 10 mayo, 2015]

<sup>27</sup> El nombre original es “The troubles” – traducción propia

<sup>28</sup> El nombre original es “Bloody Sunday” – traducción propia

profundidad de las heridas acumuladas durante los años de confrontación” (p. 1) ya que durante estos 30 años se han producido alrededor de 3600 muertes de todas las facciones.

## EVOLUCIÓN DE LAS INTERACCIONES ENTRE LOS ACTORES

*Debes de mantener siempre el proceso en movimiento, aunque sea poco a poco. Nunca lo dejes decaer.*

*Jonathan Powell, 2009<sup>29</sup>*

Una vez estudiadas las ideas básicas del conflicto, es hora de ver cuáles fueron las interacciones que se llevaron a cabo entre los diferentes actores durante este tiempo. Para hacerlo se tienen que distinguir dos momentos, del 1970 al 1990, cuando las negociaciones se llevaban en secreto; y a partir del 1990 cuando las negociaciones ya fueron públicas.

A partir de 1972, pues, se producen una serie de negociaciones extraoficiales, que se definen como “una comunicación secreta entre los líderes de los grupos enfrentados, a veces conducido por un tercero o un intermediario, consideradas provechosas para resolver conflictos intratables” (Democratic Progress Institute, 2013, p. 19). Por lo tanto, estos contactos permiten a las partes reunirse sin la atención y presión de los medios de comunicación y de los ciudadanos. Esto da la oportunidad de expresarse con libertad, sin la obligación de buscar la aprobación de la ciudadanía. Como defiende Powell (2011),

“los gobiernos democráticos no pueden ser vistos hablando con terroristas mientras estos matan a su gente; pero los grupos terroristas no pueden abandonar la lucha sin que los gobiernos los convenzan que hay una vía política para alcanzar sus objetivos” (p. 22).

Aunque la posición oficial durante aquél tiempo era la de negar cualquier contacto por la razón expuesta anteriormente, el 9 de diciembre de 1973 se llegó al *Sunningdale Agreement*, que quería establecer más reparto de poder. Este, pero, fue revocado solo 5 meses después debido a que fue directamente negociado entre los gobiernos británicos, irlandeses y los partidos del ejecutivo norte irlandés, pero sin tener en cuenta otros actores, cosa que levantó muchas revueltas al sector unionista.

El 15 de noviembre de 1985 se signó el *Anglo-Irish Agreement*, entre el Reino Unido e Irlanda. Éste daba a los irlandeses un rol de asesor al gobierno de Irlanda sobre Irlanda del Norte, aunque se decía que la relación constitucional entre las dos zonas de Irlanda no podía ser cambiada, a no ser que la mayoría así lo manifestase. Este pacto también fracasó debido a la oposición de los dos bandos.

Estos pactos pretendían, según algunos sectores, “marginar el movimiento republicano, destrozarlo militarmente, y dejar la clase trabajadora que les daba soporte desmoralizados y olvidados” (Republican Worker Tendency, 1994, p. 3). Aún esto, los nacionalistas continuaron con sus reclamaciones y provocaron la *Downing Street Declaration* el 15 de diciembre de 1993. Esta declaración reconocía el derecho de la autodeterminación, y que Irlanda del Norte podría ser transferida a Irlanda si una mayoría de su población así lo votaba. Ésta también manifestaba la voluntad de incorporar a la mesa los grupos que hubieran renunciado a tácticas violentas y aunque los grupos manifestaban ciertas reticencias el acuerdo, es aceptado que el acuerdo significó un cambio de rumbo para los dos gobiernos.

Finalmente, en la lógica de la interacción y ya dentro del periodo donde se había filtrado que el gobierno había mantenido conversaciones, cabe tener en cuenta la aportación de George Mitchell, que era un senador Norteamericano que fue enviado para facilitar las negociaciones.

Este senador es conocido por instaurar los “Principios de Mitchell”, al inicio del 1996, para todos aquellos actores que quisieran negociar. Estos eran 6 y significaban aceptar<sup>30</sup>:

1. Medios democráticos y pacíficos para resolver problemas políticos.

---

<sup>29</sup> Powell, J. (2009). *Great Hatred, Little Room: Making Peace in Northern Ireland*. Londres: Vintage Books.

<sup>30</sup> Principios extraídos de Democratic Progress Institute. (2013). *The Good Friday Agreement: An Overview*. en <<http://www.democraticprogress.org/wp-content/uploads/2013/07/The-Good-Friday-Agreement-An-Overview.pdf>> [Consulta: 10 mayo, 2015]

2. El desarmamiento de los grupos paramilitares.
3. Que este desarmamiento fuera verificable por una comisión independiente.
4. Renunciar a cualquier medio violento para influenciar las negociaciones.
5. Los términos del acuerdo de cualquier pacto y renunciar a cualquier medio violento para alterar algún aspecto del acuerdo del cual no están de acuerdo.
6. Aturar los asesinatos y tomar medidas para prevenirlos.

Aunque estos principios tenían sus limitaciones, fueron claves para iniciar los contactos que permitieron ratificar el *Good Friday Agreement* en 1998.

## LA PAZ VIGENTE

*Los participantes (...), creemos que el acuerdo negociado ofrece una oportunidad histórica para un nuevo comienzo.*

*Good Friday Agreement, 1998*

El viernes Santo de 1998 los contactos acabaron con la firma del *Good Friday Agreement* por todas las partes políticas involucradas en el conflicto. Este acuerdo, a diferencia de los anteriores, fue ratificado en mayo del mismo año por la población tanto de Irlanda (con un 71% de votos favorables) como de Irlanda del Norte (con un 94%).

Este acuerdo comporta “un nuevo comienzo – basado en la colaboración y la cooperación – de las relaciones dentro de Irlanda del Norte, entre el norte y el sur, y entre Irlanda y el Reino Unido” (Ahern, 1998, p. 1196). El acuerdo<sup>31</sup> está dividido en 11 apartados: declaración de soporte, aspectos constitucionales, instituciones democráticas en Irlanda del Norte, consejo Norte/Sur, relaciones entre Reino Unido e Irlanda, derechos e igualdad, desarmamiento, seguridad, regulación y justicia, prisioneros e implementación.

En términos generales, suponía la aceptación, como ya se hizo anteriormente, que un cambio en Irlanda del Norte solo podía venir a partir del mandato democrático de sus propios ciudadanos. Aunque el acuerdo conlleva una situación de conflicto muy diferente en Irlanda

“la completa implementación del acuerdo ha estado difícil. Durante años, la inestabilidad del gobierno en Irlanda del Norte ha estado la norma y no la excepción. (...) La violencia esporádica de grupos paramilitares republicanos y unionistas que no estaban de acuerdo con el proceso e incidentes entre las sectas más puras de católicos y protestantes ha comportado una falta de confianza entre los dos grupos” (Archick, 2015, p. 3)

## ¿CÓMO SE COMPORTARON EN LA MESA?

*No hay conflicto en el mundo, independientemente de su duración, de lo sangrante que haya estado o de su estado, que no pueda ser solucionado.*

*Jonathan Powell, 2011*<sup>32</sup>

---

<sup>31</sup> Disponible electrónicamente en GOV.UK. (sd). *The Agreement: Agreement reached in the multi-party negotiations*. <[https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/136652/agreement.pdf](https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/136652/agreement.pdf)> [Consulta: 11 mayo, 2015]

<sup>32</sup> Powell, J. (2011) Security is not enough: Ten lessons for conflict resolution from Northern Ireland. En *LSE IDEAS reports*. <<http://eprints.lse.ac.uk/43488/>> [Consulta: 13 mayo, 2015]

Bailes (2013), defiende que hay 6 formas de poner freno a los grupos paramilitares. En primer lugar, la coerción física; la legislación y justicia; cortar avituallamientos; cambiar su pensamiento; cambiar el pensamiento de los simpatizantes; y por último, endurecer objetivos.

Como hemos visto en el apartado anterior, las escogidas fueron básicamente la cuarta y la quinta. Ahora bien, ¿cómo lo consiguieron? La historia entre protestantes y católicos es sin duda un trayecto de desconfianza, la existencia de un trasfondo religioso significa grandes divisiones entre las dos comunidades. Eso se manifiesta, por ejemplo, en la existencia de diferentes escuelas para los niños y las niñas de una y otra comunidad, que tienen diferentes templos, leen periódicos distintos, y un largo etcétera. Como defienden Dunn y Nolan-Haley (1998), “estas divisiones tienen un gran poder y relevancia ya que se relacionan con las formas en qué el colectivo se identifica consigo mismo” (p. 1375). Así pues, es visible que las Medidas de Creación de Confianza (MCC) jugaran un papel fundamental en todos los contactos.

Los contactos secretos mantenidos entre el 1970 y el 1990 ayudan a resolver conflictos intratables – conflictos que mencionábamos como inmaduros. Por lo tanto, este conjunto de contactos se podrían categorizar como diálogo en sentido fuerte como instrumento. En primer lugar, se definen estos contactos como diálogo ya que lo que se buscaba en estos contactos era un proceso que los llevara a un acercamiento de posiciones y a un incremento de la confianza, y no tanto el acuerdo – como vemos, los primeros diálogos empiezan el 1970 mientras que el acuerdo firme no se toma hasta el 1998. En segundo lugar, porque lo que se busca es ir a escuchar las razones que una y otra parte utilizan para defender sus objetivos; en este período no se buscaba tanto la satisfacción de las partes, ya que se tiene que tener en cuenta, entre otras cosas, que estos diálogos estaban enmarcados aún en un periodo de conflicto y de atentados entre los dos bandos. Se defiende, además, que es un diálogo en sentido fuerte por un aspecto seguramente anecdótico pero que refleja totalmente la predisposición de los actores a ser convencidos para el otro bando mediante los argumentos de las partes. Este hecho es que en medio de estas negociaciones en secreto, Jonathan Powell – político británico – aceptó un encuentro con Martin McGuinness – miembro de Sinn Féin y líder de IRA. La anécdota fue que Powell fue invitado por McGuinness a sopa elaborada por su madre, y eso condujo, según ellos, a un diálogo más plácido y verdadero<sup>33</sup>.

Además, es defendido que el diálogo es un instrumento – y no método – para llegar a mayores niveles de confianza entre los actores para luego iniciar nuevos contactos con una mejor relación entre los actores, unos nuevos contactos que podrían ser negociaciones. Por lo tanto, no se buscaba directamente la resolución del conflicto, sino que se buscaba otro objetivo a largo término, la confianza. De la misma forma, el Democratic Progress Institute (2013), defendía que “la efectividad de cualquier negociación secreta está en la habilidad de fomentar las condiciones adecuadas para el desarrollo de una confianza y solidaridad mutua, ya que estos factores pueden mover las posiciones de los individuos” (p. 19).

Hay un momento, pero, en qué estas conversaciones se transforman en unas negociaciones que conducirán al acuerdo del Viernes Santo. El primer de mayo de 1997, Tony Blair, del partido laborista, gana las elecciones del Reino Unido y derrota a John Major, del partido conservador. Powell manifiesta que Blair, al entrar al gobierno determinó que tenían un año para resolver la situación. Defiende que “sin esto, la solución no hubiera sido posible – se puede dialogar para siempre. Blair negoció hasta que se acordó una solución, pero con un límite que era la Pascua del año siguiente. Sin una voluntad política, la solución no es posible” (Democratic Progress Institute, 2012, p. 34).

¿Por qué se defiende pues que este momento supone el cambio a unas negociaciones? En primer lugar, porque lo que importe ya es el acuerdo y no tanto el proceso. Como hemos visto en declaraciones de Powell, se impuso una fecha por un acuerdo, y por este motivo esto se convirtió en el objetivo principal del mandato de Blair desde el primer momento. Cabe tener en cuenta que cuando se imponen este objetivo, IRA no está en alto al fuego – la tregua anterior duró del 1994 al 1996 –, no es hasta julio del

---

<sup>33</sup> Más visiones sobre Jonathan Powell y el proceso de paz que él vivió pueden ser consultadas en Democratic Progress Institute. (2012). *Turkey: Comparative Studies Visit to the United Kingdom Conflict Resolution*. en <<http://www.democraticprogress.org/wp-content/uploads/2012/10/DPI-UK-Comparative-Study-Visit-2011.pdf>> [Consulta: 17 mayo, 2015]

1997, dos meses después de las elecciones, que IRA acepta los principios de Mitchell y entra en las negociaciones.

En segundo lugar, se defiende que entramos en un período negociador debido a la voluntad del Primer Ministro. Sin nada más a añadir, ya que es obvia la voluntad cuando se establece una fecha para el acuerdo, la elección de Blair se considera determinante para la inclusión de Sinn Féin a las negociaciones el setiembre del mismo año. Major no había conseguido nunca incorporar el brazo político de IRA debido a su obsesión con el desarmamiento del grupo paramilitar como requisito para que pudieran entrar, pero eso fue en error. “Es un error insistiendo en prerequisites antes de entrar en una interacción”, decía Powell (2011, p. 22). De esta forma, Major no estaba dispuesto a entrar en negociaciones sin un desarmamiento, por lo que se muestra una clara falta de voluntad de encontrar una alternativa al proceso.

Ahora bien, aquí no solo hablamos de voluntad política, sino también de voluntad por parte del grupo paramilitar. Si bien es cierto que los dos actores pasan por una época de la denominada “guerra de desgaste”, donde se acumulan ataques y cuerpos sobre la mesa – y de hecho es según Kurth (2008) una de las características diferenciadoras del conflicto irlandés, ya que se compaginaban los contactos con ataques, donde paradójicamente, el proceso de paz era también una fuente de conflicto – llega un momento que la combinación de los dos pone de manifiesto, también en los grupos paramilitares, que no podrán resolver el conflicto mediante la violencia y que es necesaria una salida política<sup>34</sup>. De esta forma se cumple la teoría de la madurez. Zartman (citado en Lustenberger, 2012) dice que esta madurez pasa por la percepción mutua que se encuentran en un callejón sin salida perjudicial para los dos así como la percepción que puede haber una salida a través de las negociaciones. Eso se cumplió en el caso irlandés también por el IRA ya que McGuinness llevaba mucho tiempo luchando por la causa y sabía que “la IRA no podía ser derrotada, pero tampoco podía conseguir sus objetivos únicamente mediante la violencia. Es por eso que comenzaron a buscar una salida política” (Powell, 2011, p. 23). Con todo se ve claramente que aquí estamos dentro de un juego mixto, donde si bien es cierto que es necesaria la cooperación, los dos buscaran los acuerdos que más satisfagan sus propios objetivos. En cambio, antes de la entrada de Blair, estábamos en un juego de pura coordinación, donde los dos dialogaban ya que estaban en mejor situación que no si un actor quería dialogar y el otro no.

Tampoco podemos dejar de banda los factores estructurales del país. En cuanto a la economía, las diferencias de sueldo entre católicos y protestantes superaban los 11 puntos de diferencia el 1992, pero éstas han ido disminuyendo hasta un 2% 10 años después. Una situación similar se da respecto las tasas de desocupación, que estaban alrededor del 17% al 1980 y se redujo a la mitad 18 años después. En global, la economía mejoró una media de 5 puntos anuales<sup>35</sup>. Por lo tanto, los factores militares, políticos y económicos comportaron una redefinición del conflicto que llevó al grupo paramilitar a confiar en el proceso y ver una posible compatibilidad con los oponentes.

Por lo tanto, pasamos de la importancia del proceso de diálogo y de querer saber los argumentos de cada uno, a un momento donde el aspecto más importante es la voluntad del ejecutivo de establecer un acuerdo a través de las negociaciones antes de un año después de su entrada en el Parlamento.

La distinción conceptual entre los dos momentos resulta fundamental. El 1993, cuando Blair aún no había ganado las elecciones, y por lo tanto estaban en un momento de diálogo, se produjo un atentado en Warrington. Este fue resultado de una confusión entre las dos partes. El gobierno británico dio respuesta a una supuesta carta de IRA que decía que el conflicto se tenía que acabar pero que necesitaban ayuda para saber cómo lo acababan. El Gobierno respondió que “solo si la violencia de

---

<sup>34</sup> Hay autores que defienden la teoría según la cual fueron otros acontecimientos internacionales los que produjeron el cambio de conciencia en los diferentes actores, sin tener en cuenta las dinámicas internas de los mismos. Como ejemplo, se puede consultar Guelke, A. (2002). *The International System and the Northern Ireland peace process. IBIS working papers*, 21, p. 1-14. Recuperado 14 mayo 2015, en [http://www.ucd.ie/ibis/filestore/wp2002/21\\_gue.pdf](http://www.ucd.ie/ibis/filestore/wp2002/21_gue.pdf)

<sup>35</sup> Estadísticas extraídas de Archick, K. (2015). *Northern Ireland: The Peace Process*. En *Congressional Research Service*. <<https://www.fas.org/sgp/crs/row/RS21333.pdf>> [Consulta: 15 mayo, 2015]

IRA se terminaba podrían iniciar negociaciones”<sup>36</sup>. Eso comportó una reacción que, como ya hemos dicho, es resultado de una confusión conceptual entre los dos.

El acuerdo al que se llegó en 1998, incluye una voluntad de reparación a través de la denominada justicia de transición, en el cual se incluyen las mesas de la verdad. Concretamente, el acuerdo defiende que es esencial saber y abordar el sufrimiento de las víctimas de la violencia como un elemento necesario de la reconciliación. El mismo 1998 se formalizó la *Saville Inquiry* para investigar los hechos del Domingo Sangrante. Aun así, esta comisión no se puede considerar una mesa de la verdad como tal, ya que como apuntamos en su momento, una herramienta de estas características incluye la investigación de abusos de derechos humanos durante un largo período de tiempo, y no solo un hecho en concreto.

En diciembre de 2014, pero, se produjo el *Stormont House Agreement*<sup>37</sup>, que establece la creación de varios cuerpos que sí parecen tener, como mínimo formalmente, la estructura de mesa de la verdad que hemos estudiado en este trabajo. En primer lugar, se crea la Unidad de Investigaciones Históricas, que será la institución independiente para llevar a cabo investigaciones respecto los muertos producidos durante el tiempo de los disturbios. En segundo lugar, la Comisión Independiente para el Intercambio de Información, donde víctimas y supervivientes podrán recibir información de forma privada. En tercer lugar, el Archivo Histórico Oral, que será un lugar donde se podrán intercambiar experiencias y narrativas relacionadas con todo el período de conflicto. Por último, se creará el Grupo de Implementación y Reconciliación, que incluye el grupo encargado de supervisar y monitorizar todo el proceso.

Además, estos cuerpos tienen un mandato limitado de 5 años y tienen una dotación presupuestaria del estado alrededor de unos 200 millones de euros. Se deberá estar atento a la formación final de estos órganos, pero, a día de hoy parecen estar dotados de los elementos principales que hemos distinguido de las mesas de la verdad. Estos son tener por objeto de investigación los 30 años de duración del conflicto en Irlanda del Norte, tener un tiempo limitado de 5 años, ser aceptados de forma oficial por el gobierno ya que están creados por a partir del mismo sin ser dependientes del mismo, querer la reparación de las víctimas y buscar introducir todos los actores posibles a través, por ejemplo, del Archivo Histórico Oral.

Aun así, cabe ser prudente en cuanto a las expectativas de éxito de esta iniciativa. Heifetz (2011), ya alertaba que el acuerdo al que se llegó no supuso una renuncia total a las causas históricas que provocaron el inicio del conflicto y que,

“las aspiraciones políticas de uno y otro bando permanecieron intactas cuando llegaron a la paz, pero sus estrategias han cambiado. En otras palabras, la reconciliación que ha tenido lugar durante el proceso de paz en Irlanda del Norte se puede identificar mejor con una reconciliación de estrategias, donde las partes han cambiado sus acciones armadas por las políticas” (p. 92).

Como hemos apuntado anteriormente, aunque ya no tenga un carácter violento, el conflicto aún está presente en la sociedad. Para poner algunos ejemplos, un 94% de los menores en edad escolar aún van en escuelas separadas en función de su religión y un 66% de la población manifiesta que todos o la mayoría de sus amigos son de su misma religión<sup>38</sup>. De hecho, algunos brotes de violencia esporádica

---

<sup>36</sup> Diálogo extraído de Sinn Féin. (1994). *Setting the record straight*. En *Sinn Féin*. <<http://www.sinnfein.ie/files/2009/Settingrecordstraight.pdf>> [Consulta: 17 mayo, 2015]

<sup>37</sup> El acuerdo está basado en las propuestas que Richard Haass hizo en 2013. Disponible electrónicamente en GOV. UK. (sd). *Stormont House Agreement*. <[www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/390672/Stormont\\_House\\_Agreement.pdf](http://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/390672/Stormont_House_Agreement.pdf)> [Consulta: 11 mayo, 2015]

Anteriormente, se llevaron a cabo otras acciones, como la Comisión para Víctimas y Supervivientes el 2008, o la Policía Ombudsman para Irlanda del Norte. Ahora bien, estas herramientas fracasaron en su mandato.

<sup>38</sup> Estadísticas extraídas de NILT. (2015). Among your personal friends how many would be of the same religion as yourself?. En *NILT*. <[http://www.ark.ac.uk/nilt/2000/Community\\_Relations/FRIENDRL.html](http://www.ark.ac.uk/nilt/2000/Community_Relations/FRIENDRL.html)> [Consulta: 10 mayo, 2015]

aún son presentes en la región. Por ejemplo, el pasado 12 de julio de 2012 estallaron una serie de revueltas por parte de los unionistas que acabaron con 32 policías y un regidor heridos<sup>39</sup>. Todos estos hechos pueden producir que una descubierta e investigación a fondo de todos los hechos ocurridos durante el período de “Los disturbios”, sean una revelación que comporte una violencia y mayor discriminación en la calle. Autores como Martin (2007) defienden la necesidad de no hablar sobre conflictos pasados para llegar a la situación pacífica, aun así, esta postura no es compartida dentro de la filosofía del presente trabajo.

Por otro lado, pero, cabe tener presente que las mesas de la verdad pueden ser una Medida de Creación de Confianza en sí mismas, tal y como se defendía en su momento, y por lo tanto, constituiría una MCC durante la implementación del acuerdo. Visto de esta forma, la mesa de la verdad que se prevé para el conflicto irlandés podría provocar este cambio en la sociedad que se requiere para la desaparición del conflicto originario. Aunque se defendía que la mesa de la verdad tiene que ser creada cuando ha habido un cambio estructural en la sociedad, y es manifiesto que el cambio estructural no ha estado profundo en Irlanda, sí que ha habido cierto cambio, no solo con las estrategias, sino en el forma de pensar de la gente. Un ejemplo reciente es el referéndum del pasado 22 de mayo de 2015 en Irlanda sobre la legalización de los matrimonios homosexuales. El resultado fue favorable a los intereses de los partidarios del sí, y aun así, no ha habido una gran revolución por parte del colectivo católico, que recordamos que era partidario de la unión con Irlanda. Así pues, es probable que en Irlanda, además del cambio de estrategia, haya habido un cambio de identidad, y que un grupo ya no se defina por contraposición al otro, sino por sus propias virtudes.

Para acabar, destacar que el conflicto ha estado resuelto políticamente sin la intervención del Consejo de Seguridad de Naciones Unidas. A diferencia del proceso español, donde el UNSC sí que intervino con una resolución que más tarde tuvo que rectificar, la 1530/2004, donde atribuía responsabilidad directa a ETA por el atentado del 11 de marzo de 2004 en Madrid. Aquí se demuestra, pues, que este órgano no tiene capacidad directa de intervención y resolución en conflictos internos, ya que estos son más susceptibles de ser resueltos internamente – ya que provienen de un conflicto interno – que no mediante una imposición externa mancada de legitimidad.

Así pues, para concluir este capítulo, es defensible la afirmación según la cual ninguna de las 6 medidas propuestas por Bailes (2013) ha estado implementado completamente. Aunque sí que es cierto que se ha cambiado la mentalidad de los actores y de sus simpatizantes, esta ha cambiado respeto la estrategia para llegar a su objetivo y también en cuanto a la definición de su propia identidad, sin que haya habido un cambio estructural profundo. En cualquier caso, el corazón del conflicto no ha estado completamente resuelto. Es por esto que se dice que este es un proceso con una solución única y que difícilmente podría ser implementado en otros lugares. Lo importante, pero, es que se ha encontrado una solución de carácter político a un problema igualmente político, ya que sin esta correlación, es muy complicado – sino imposible – llegar a un final de la violencia.

## Conclusiones.

Durante estas páginas hemos podido comprobar que la distinción conceptual de los diferentes métodos e instrumentos es fundamental tanto durante el proceso de paz, como durante la implementación de éste. Así pues, la primera de las conclusiones es que una negociación no es equiparable a un diálogo. Cuando hablamos de negociación hablamos de un instrumento que utilizan las partes – sin la intervención de terceros – que tienen la voluntad de llegar a un acuerdo satisfactorio por ellas mismas para llegar a la fin del conflicto, y que para llevar a cabo esto se pueden hacer valer tanto de argumentos parciales como de instrumentos coercitivos, sin que estos últimos sean necesarios para considerar una negociación como tal. De esta manera, la negociación está enmarcada dentro de los juegos mixtos, como el dilema del prisionero.

En cambio, cuando hablamos de diálogo, hablamos de la importancia del proceso de argumentación imparcial, en el que se buscan los razonamientos correctos y/o verdaderos. El acuerdo ya no es lo más

---

<sup>39</sup> McDonald, H. (2013). Northern Ireland Police call Belfast rioting “shameful and disgraceful”. *The Guardian*. 13 julio 2013

importante y se debe tener en cuenta si la persona está predispuesta a ser convencida (diálogo en sentido fuerte) o no (diálogo en sentido débil). En este caso, sí que se ha considerado la posible aportación de terceros que intervienen. A parte, el diálogo va más allá de la negociación, ya que puede ser utilizado bien como instrumento, bien como método de resolución. En todos los casos, pero, estamos hablando de un juego de pura coordinación, como el juego del seguro.

La segunda conclusión importante es que no solo existen estos dos métodos más conocidos, sino que las mesas de la verdad suponen un gran avance en cuanto a la reconciliación y reparación de la víctima. Estas mesas combinan aspectos tanto del diálogo como de la negociación, ya que si bien el proceso es importante, también se quiere llegar a un acuerdo, un documento final que contenga la verdad – aunque no sea vinculante –, siempre basado en la voluntad de las partes de participar en la investigación de hechos pasados. Aquí se ha considerado, a diferencia de otros autores, que las mesas de la verdad pueden existir como auténticas alternativas al proceso judicial, ya que ambos persiguen objetivos diferentes. En este sentido, se ha visto que el Consejo de Seguridad de la ONU es un órgano internacional que aprueba resoluciones, de carácter judicial, para condenar actos etiquetados como terroristas. Ahora bien, este órgano está lejos de ser un órgano basado en la transparencia y la aplicación de un proceso justo y contradictorio. Es por esto que se ha descartado la aplicación de estas resoluciones como un método eficaz para resolver un conflicto con un grupo paramilitar/terrorista.

La tercera conclusión que se puede extraer hace referencia a la confianza. No se puede intervenir en un conflicto inmaduro y es por este motivo que es necesaria una confianza previa entre los dos objetivos. Las Medidas de Creación de Confianza, que tienen un origen reciente, persiguen este preciso objetivo, y hemos observado que tanto el diálogo como las mesas de la verdad pueden ser considerados unas MCC. Una vez gestionado el conflicto a través de esta medida, el contacto entre los diferentes actores no es solo más probable, sino que puede tener un mejor resultado. Aún eso, se debe ser cauteloso, ya que un conflicto no implica implícitamente una falta de confianza, y por lo tanto, las MCC no son adecuadas cuando no existe una falta de desconfianza.

En cuarto lugar, hemos analizado el conflicto existente durante muchos años en Irlanda del Norte entre católicos nacionalistas y protestantes unionistas. Los primeros reclaman una unión al resto de Irlanda, mientras que los segundos defienden la actual organización, con Irlanda del Norte como parte del Reino Unido. La historia de interacciones entre los diferentes actores es larga y compleja, empezando por el *Sunningdale Agreement* (1973) y acabando por el mismo *Good Friday Agreement* (1998). Es por esto que se ha intentado simplificar todo el proceso y llevar a cabo una implementación de los conceptos de negociación, diálogo, MCC y mesa de la verdad en el proceso de paz que se vivió en la zona. Hecho esto, se ha comprobado que tiene elementos de diálogo en sentido fuerte como instrumento especialmente durante la época en que se llevaron a cabo contactos secretos entre las partes, negociaciones a partir de la entrada de Blair en 1997 y una mesa de la verdad que fue aprobada el mismo 1998 y está a punto de ser implementado 17 años después. No se ha encontrado ni diálogo en sentido débil ni resoluciones del Consejo de Seguridad, cosa que resulta lógica ya que, por un lado, el diálogo en sentido débil no habría conducido a unos contactos tan largos; y por otro, porque este es un proceso interno de un país, sin ningún elemento conflictual externo que permita una intervención legítima de este órgano.

Ahora bien, muchas veces se defiende que el que simplemente ha habido es un cambio de estrategia para llegar al objetivo, es decir, que se han cambiado los métodos violentos por métodos democráticos. Eso, pero, se tiene que relativizar, ya que sucesos recientes apuntan también a un cambio de estructura de país – especialmente relacionado con un cambio de identidad – aunque no se pueda constituir un cambio profundo en la sociedad.

Cualquier conflicto que tenga como origen una discusión política tiene que tener una solución de la misma índole. Es imposible resolver un conflicto políticos mediante instrumentos bélicos y así se ha demostrado durante toda la historia de la humanidad. En este trabajo hemos presentado tres mecanismos que comportan lo que se ha denominado “sentarse con terroristas” – que son las negociaciones, el diálogo y las mesas de la verdad – y un último representante que es la metodología tradicional de resolución de conflictos, el Consejo de Seguridad. La distinción conceptual entre estos diferentes instrumentos es básica para no obtener resultados contraproducentes durante el proceso.

Para terminar, pero, debemos tener en cuenta que cada proceso es independiente, y que las medidas a aplicar serán distintas. Como bien argumenta Martín (2007), “ninguna de las estrategias para llegar a la paz es la mejor en términos absolutos. El valor de cada alternativa depende de las condiciones particulares de cada situación” (p. 66).

Así pues, si el esfuerzo de todos los actores es aplicado en el momento, una solución alternativa al conflicto es posible y eficaz.

## **Bibliografía.**

### REFERENCIAS EN PAPEL

- Bercoff, M. (2005). *El arte de la negociación: El método Harvard en 10 preguntas*. 1a ed.. Barcelona: Ediciones Deusto.
- Calvo, R. (2006). *La negociación con ETA: Entre la confusión y los prejuicios*. 1a ed). Barcelona: Editorial Gedisa.
- Entelman, R. (2002). *Teoría de conflictos: Hacia un nuevo paradigma*. 1a ed.. Barcelona: Editorial Gedisa.
- Fisher, R; Ury, W. (1981). *Sí, de acuerdo: Como negociar sin ceder*. 1a ed. Colombia: Editorial Norma.
- Freeman, M. (2006). *Truth Commissions and Procedural Fairness*. 1a ed.. Nova York: Cambridge University Press.
- González, E; Varney, H. (ed.) (2013). *En busca de la verdad: Elementos para la creación de una comisión de la verdad eficaz*. 1a ed. Nova York: Centro Internacional para la Justicia Transicional.
- Hayner, P. (2000). Past truths, present dangers: The role of official truth seeking in conflict resolution and prevention. En Stern, P & Druckman, D (ed.). *International Conflict Resolution After the Cold War* (1a ed., p.338-382). Washington, D.C.: National Academy Press.
- Hayner, P. (2002). *Unspeakable truths: Facing the challenge of truth commissions*. 1a ed. Nova York: Routledge.
- Martínez, D. (2009), Una breu introducció a l'argumentació. En Calvo, R. i Martínez, D., *Introducció a l'argumentació i a la negociació*. Barcelona: FUOC.
- Mayor Zaragoza, F. (2006). Introducción. En Calvo, R. (2006). *La negociación con ETA: Entre la confusión y los prejuicios*. 1a ed.. Barcelona: Editorial Gedisa.
- Minow, M. (2000). The hope for healing: What can truth commissions do?. En Rotberg, R & Thompson, D. (ed.). *Truth v. Justice: The morality of truth commissions*. 1a ed. Princeton University Press: New Jersey.
- Ntsebeza, D. (2000). The uses of truth commissions: Lessons for the world. En Rotberg, R & Thompson, D. (ed.). *Truth v. Justice: The morality of truth commissions*. 1a ed.. Princeton University Press: New Jersey.
- Ponti, F. (2007). *Los caminos de la negociación: Personas, estrategias y técnicas*. 3a ed. Barcelona: Ediciones Granica.
- Sánchez-Cuenca, I. (2001). *ETA contra el Estado: Las estrategias del terrorismo*. 1a ed. Barcelona: Tusquets Editores.
- Schelling, T. (1964). *La estrategia del conflicto*. (Traducción A. Martín). 1a ed. Madrid: Editorial Tecnos. (Original en lengua inglesa, 1960).

### REFERENCIAS DISPONIBLES ELECTRÓNICAMENTE

- Ahern, B. (1998). "The Good Friday Agreement: An Overview". En *Fordham International Law Journal*, 22 (4), 1196-1199. <<http://ir.lawnet.fordham.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1614&context=ilj>> [Consulta: 15 mayo, 2015].
- Archick, K. (2015). "Northern Ireland: The Peace Process". *Congressional Research Service*. <<https://www.fas.org/sgp/crs/row/RS21333.pdf>> [Consulta: 15 mayo, 2015].
- Bailes, A. (2013). *Terrorism: And how to tackle it*. [Apuntes académicos]. HI Moodle.

- Bianchi, A. (2006). "Assessing the Effectiveness of the UN Security Council's Anti-terrorism Measures: The Quest for Legitimacy and Cohesion." *The European Journal of International Law*, 17 (5), 881-919. <<http://ejil.oxfordjournals.org/content/17/5/881.full.pdf+html>> [Consulta: 10 marzo, 2015].
- Brahm, E. (2009). "What is a truth commission and why does it matter?". *Peace and Conflict Review*, 3 (2), 1-14. <<http://www.review.upeace.org/pdf.cfm?articulo=83&ejemplar=17>> [Consulta: 25 marzo, 2015].
- Calvo, R. (2004). "Entre ángeles y demonios anda el juego." *La trama: Revista interdisciplinaria de mediación y resolución de conflictos*, 12, 1-18. <[http://www.revistalatrama.com.ar/contenidos/larevista\\_articulo.php?id=24&ed=12](http://www.revistalatrama.com.ar/contenidos/larevista_articulo.php?id=24&ed=12)> [Consulta: 5 febrero, 2015].
- Calvo, R. (2008). "Dos debates y una propuesta para la distinción entre negociar y argumentar." *DOXA: Cuadernos de Filosofía del Derecho*, 31, 73-90. <<http://www.cervantesvirtual.com/downloadPdf/dos-debates-y-una-propuesta-para-la-distincion-entre-negociar-y-argumentar/>> [Consulta: 24 febrero, 2015].
- Calvo, R. (2012). "Del alcance de la mediación." En CEJFE (ed.), *Escenaris del diàleg*. <[http://justicia.gencat.cat/web/.content/home/ambits/formacio\\_recerca\\_i\\_docum/biblioteca\\_i\\_publicacions/publicacions/materials\\_de\\_jornades/jornades\\_formacio\\_d\\_acces\\_lliure/vii\\_jorn\\_prev\\_medi15112012/alcance\\_mediacion\\_raulcalvo.pdf](http://justicia.gencat.cat/web/.content/home/ambits/formacio_recerca_i_docum/biblioteca_i_publicacions/publicacions/materials_de_jornades/jornades_formacio_d_acces_lliure/vii_jorn_prev_medi15112012/alcance_mediacion_raulcalvo.pdf)> [Consulta: 7 marzo, 2015].
- Carrión, JA. (2007). "Técnicas de Negociación: VI Encuentro de Responsables de Protocolo y Relaciones Institucionales de las Universidades Españolas." <<http://www.ua.es/es/congresos/protocolo/6encuentro/ponencias/docs/negociacion.pdf>> [Consulta: 4 febrero, 2015].
- Democratic Progress Institute. (2012). "Turkey: Comparative Studies Visit to the United Kingdom Conflict Resolution." <<http://www.democraticprogress.org/wp-content/uploads/2012/10/DPI-UK-Comparative-Study-Visit-2011.pdf>> [Consulta: 17 mayo, 2015].
- Democratic Progress Institute. (2013). "The Good Friday Agreement: An Overview." <<http://www.democraticprogress.org/wp-content/uploads/2013/07/The-Good-Friday-Agreement-An-Overview.pdf>> [Consulta: 10 mayo, 2015].
- Domínguez, R. (2008). "La negociación como intercambio simbólico: La perspectiva desde la argumentación." *Razón y Palabra*, 62, 1-9. <[http://www.razonypalabra.org.mx/n62/rdominguez\\_m.html](http://www.razonypalabra.org.mx/n62/rdominguez_m.html)> [Consulta: 5 marzo, 2015].
- Dunn, S; Nolan-Haley, J. (1998). "Conflict in Northern Ireland after the Good Friday Agreement." *Fordham International Law Journal*, 22 (4), 1372-1388. <<http://ir.lawnet.fordham.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1622&context=ilj>> [Consulta: 5 mayo, 2015].
- Fisas, V. (2013). "El proceso de desarme del IRA en Irlanda del Norte. Lecciones para Colombia." *Escola de cultura de pau*. <[http://escolapau.uab.cat/img/programas/procesos/desarme\\_IRA.pdf](http://escolapau.uab.cat/img/programas/procesos/desarme_IRA.pdf)> [Consulta: 13 mayo, 2015].
- GOV. UK. (sd). Stormont House Agreement. En GOV.UK. <[https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/390672/Stormont\\_House\\_Agreement.pdf](https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/390672/Stormont_House_Agreement.pdf)> [Consulta: 11 mayo, 2015]
- GOV.UK. (sd). The Agreement: Agreement reached in the multi-party negotiations. En GOV.UK., <[https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/136652/agreement.pdf](https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/136652/agreement.pdf)> [Consulta: 11 mayo, 2015].
- Heifetz, A. (2011). "A paradoxical Peace in Northern Ireland." En *PRAXIS: The Fletcher Journal of Human Security*, 26, 89-96. <<http://fletcher.tufts.edu/~media/Fletcher/Microsites/praxis/xxvi/ArielHeifetzKnobel.pdf>> [Consulta: 13 mayo, 2015].

- Hudson, A. (2007). "Not a Great Asset: The UN Security Council's Counter-Terrorism Regime: Violating Human Rights." En *Berkeley Journal of International Law*, 25 (2), 203-227. <<http://scholarship.law.berkeley.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1339&context=bjil>> [Consulta: 3 marzo, 2015].
- Kurth, A. (2008). "Negotiating with groups that use terrorism: Lessons for policy makers." En *Background papers: Section 2*, p.5-9. <[http://www.hdcentre.org/uploads/tx\\_news/91AudreyKurth-CroninNegotiatingwithgroupsthatuseterrorism.pdf](http://www.hdcentre.org/uploads/tx_news/91AudreyKurth-CroninNegotiatingwithgroupsthatuseterrorism.pdf)> [Consulta: 8 febrero, 2015].
- Lustenberger, P. (2012). "A time to fight, and a time to talk? Negotiability of armed groups." En *Working Papers: Swisspeace*. <[http://www.swisspeace.ch/fileadmin/user\\_upload/Media/Publications/WP1\\_2012.pdf](http://www.swisspeace.ch/fileadmin/user_upload/Media/Publications/WP1_2012.pdf)> [Consulta: 5 febrero, 2015].
- Martin, J. (2007). "Peace through dialogue." En *International Journal on World Peace*, 24 (1), 65-81. <<http://eprints.ucm.es/8415/1/martinramirez.pdf>> [Consulta: 4 febrero, 2015].
- Mason, S; Siegfried, M. (2013). "Confidence Building Measures (CBMs) in Peace Processes." En African Union, *Managing Peace Processes: Process related questions. A handbook for AU practitioners* (1a ed., p.57-77. <[http://www.hdcentre.org/uploads/tx\\_news/AU-Handbook-Volume-I-Process-related-questions.pdf](http://www.hdcentre.org/uploads/tx_news/AU-Handbook-Volume-I-Process-related-questions.pdf)> [Consulta: 4 febrero, 2015].
- Muñoz, Y; Ramos, ME. (2008). Guía para el Diálogo y la Resolución de los Conflictos Cotidianos. En *Gernika Gogoratu*. <<http://www.gernikagogoratu.org/web/uploads/documentos/8513386eaf31b9a2ead6d6acbf038ba3642da662.pdf>> [Consulta: 6 marzo, 2015].
- NILT. (2015). Among your personal friends how many would be of the same religion as yourself?. En *NILT. Northern Ireland Life&Times*. <[http://www.ark.ac.uk/nilt/2000/Community\\_Relations/FRIENDRL.html](http://www.ark.ac.uk/nilt/2000/Community_Relations/FRIENDRL.html)> [Consulta: 10 mayo, 2015].
- NILT. (2015). Generally speaking, do you think of yourself as a unionist, a nationalist or neither?. En *NILT. Northern Ireland Life&Times*. <[http://www.ark.ac.uk/nilt/2013/Political\\_Attitudes/UNINATID.html](http://www.ark.ac.uk/nilt/2013/Political_Attitudes/UNINATID.html)> [Consulta: 10 mayo, 2015].
- Oficina de l'Alt Comissionat pels Drets Humans. (2006). Rule of Law Tools for Post-Conflict States: Truth Commissions. En *RefWorld*. <http://www.refworld.org/docid/46cebc3d2.html> [Consulta: 10 abril, 2015].
- OSCE. (2013). OSCE Guide on Non-military Confidence-Building Measures. En *OSCE*. <<http://www.osce.org/cpc/91082?download=true>> [Consulta: 20 febrero, 2015].
- Oudraat, C. (2004). "The United Nations and the campaign against terrorism." En *Strengthening disarmament and security*, 29-37. <[http://www.peacepalacelibrary.nl/ebooks/files/UNIDIR\\_pdf-art2017.pdf](http://www.peacepalacelibrary.nl/ebooks/files/UNIDIR_pdf-art2017.pdf)> [Consulta: 10 marzo, 2015].
- Powell, J. (2011). "Security is not enough: Ten lessons for conflict resolution from Northern Ireland." En *LSE IDEAS reports*. <<http://eprints.lse.ac.uk/43488/>> [Consulta: 13 mayo, 2015].
- Republican Worker Tendency. (1994). "The Downing Street Declaration. New Unionism and the Communities of Resistance." En *A Republican Worker Tendency pamphlet*. <<http://www.clirishleftarchive.org/document/390/>> [Consulta: 17 mayo, 2015].
- Sinn Féin. (1994). Setting the record straight. En *Sinn Féin*. <<http://www.sinnfein.ie/files/2009/Settingrecordstraight.pdf>> [Consulta: 17 mayo, 2015].
- Steinberg, F. (2008). "Cooperación y conflicto en las relaciones económicas Internacionales." En *Revista Española de Ciencia Política*, 18, p. 149-176. <<http://www.recp.es/index.php/recp/article/download/183/127>> [Consulta: 4 marzo, 2015].

Stromseth, J. (2003). "The Security Council's Counter-Terrorism Role: Continuity and Innovation." *En Proceedings of the Annual Meeting (American Society of International Law)* 97, 41-45. <<http://www.jstor.org/stable/25659830>> [Consulta: 10 marzo 2015].

Teitel, R. (2003). "Transitional Justice Genealogy". *En Harvard Human Rights Journal*, p. 69-94. <[http://www.wh.edu/pl/other/materialy/105\\_2012\\_02\\_03\\_02\\_02\\_42\\_Teitel\\_Transitionaljusticegenealogy.pdf](http://www.wh.edu/pl/other/materialy/105_2012_02_03_02_02_42_Teitel_Transitionaljusticegenealogy.pdf)> [Consulta: 10 abril, 2015]

Tünde Huber, K. & Rodiles, A. (2011). "An Ombudsperson in the United Nations Security Council: a Paradigm Shift?". *En Anuario Mexicano de Derecho Internacional*, 107-142. <<http://biblio.juridicas.unam.mx/revista/pdf/DerechoInternacional/11.5/art/art4.pdf>> [Consulta: 3 marzo, 2015].

## LEGISLACIÓN Y JURISPRUDENCIA

United Nations. (1945). Charter of the United Nations and Statute of the International Court of Justice. New York: United Nations, Office of Public Information.

UNSC Res. 1373. (28 septiembre 2001). UN Doc S/RES/1373.

UNSC Res. 1267. (15 octubre 1999). UN Doc S/RES/1267.

Romina Scaglia<sup>40</sup>

## MEDIACION COMUNITARIA Y ACCESO A JUSTICIA.

## COMMUNITY MEDIATION AND ACCESS TO JUSTICE.

---

### Resumen

En el contexto actual de conflictos sociales, coexisten, por un lado las instituciones debilitadas, y por el otro, las nuevas oportunidades libres de cánones rígidos. Las comunidades actuales necesitan la consideración de estos nuevos modelos de gestión de los conflictos, superadores de los modelos tradicionales de integración, apoyados en una comprensión dialógica del conflicto que incluye la diferencia como valor a partir del cual se construye. Con la utilización de la mediación y los apartes del abordaje interdisciplinario y dialógico, se recoge la diversidad social y se propicia el acceso a justicia de los colectivos más vulnerables.

**Palabras claves:** mediación comunitaria - acceso a justicia - abordaje interdisciplinario y dialógico - diversidad - vulnerabilidad.

### Abstract

In the current context of social conflicts coexist on one side weakened institutions, and on the other, new opportunities free rigid canons. Communities need the current consideration of these new models of conflict management, superseding traditional models of integration, supported by a dialogical understanding of the conflict that includes the difference as the value at which it is built. With the use of mediation and dialogic and interdisciplinary approach, social diversity is collected and access to justice for the most vulnerable groups is encouraged.

**Key words:** community mediation - access to justice - interdisciplinary and dialogic approach - diversity - vulnerability.

---

<sup>40</sup> Abogada. Doctoranda en Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad Católica Argentina. Especialista en Proceso Civil, Mediación y Arbitraje de la Universidad de Salamanca, España. Especialista en Mediación del Centro de Altos Estudios en Métodos Adecuados de Resolución de Conflictos del Colegio de Abogados de Rosario, Argentina. Posgrado en la Magistratura Judicial del Centro de Capacitación del Poder Judicial de Santa Fe, Argentina. Docente invitada en diversos cursos de formación y capacitación continua de mediadores. Profesora adscripta a la Cátedra de Mediación de la Universidad Católica Argentina, sede Rosario. Jueza Comunitaria de la provincia de Santa Fe, Argentina. Miembro de la Asociación de Mujeres Jueces de la Argentina y de la Fundación Mediadores en Red. [pescaglia@arnet.com.ar](mailto:pescaglia@arnet.com.ar) - [pscaglia@justiciasantafe.gov.ar](mailto:pscaglia@justiciasantafe.gov.ar)

## Introducción.

Vivimos tiempos de intenso cambio y todo cambio genera conflictos; no podemos eliminarlos, ni debemos intentarlo, pero sí escoger el modo de conducirlos o manejarlos sin prejuicios y recogiendo la idea de su centralidad como lugar privilegiado para la transformación y la preocupación por la capacidad de reconducirlos de una manera sana.

En este contexto de conflictos sociales, coexisten, por un lado las instituciones debilitadas, centrales en el Estado Moderno, y por el otro, las nuevas oportunidades libres de cánones rígidos, con consecuente autonomía en la participación y elección en busca del consenso.

El esquema tradicional del proceso judicial se encuentra basado en un parámetro paternalista, en el que las partes en una situación de inferioridad acuden ante un juez que decide por ellos, que los suple como padre en la resolución de sus conflictos. La función jurisdiccional se caracteriza porque el juez sustituye en el conocimiento del conflicto de intereses la actividad intelectual de las partes por la propia actividad intelectual para declarar, existente o inexistente la voluntad de la ley. Este esquema tradicional, no arroja respuestas útiles y eficientes ya que mayormente es en términos de vencedores y vencidos, con ignorancia del órgano jurisdiccional de la totalidad de los hechos fundamentales de la causa atento la limitación impuesta por el mismo proceso judicial y la intervención de los letrados de las partes, sumado a la sobrecarga de trabajo, la burocracia en las tramitaciones, el hermetismo del lenguaje jurídico y los altos costos en términos de dinero y tiempo que demanda el acceso al servicio de justicia.

El juez asimismo carece de herramientas para batallar los obstáculos de hecho, culturales y económicos, para el acceso generalizado a la jurisdicción, discriminaciones que quebrantan el principio de igualdad y dificultan la tutela judicial efectiva de los derechos y garantías fundamentales. Todos estos condicionantes generan disconformidad crónica en la sociedad civil y descreimiento de las instituciones y la urgente necesidad de abordar y solucionar los conflictos interpersonales con mecanismos diferentes del proceso judicial tradicional.

En este sentido la mediación nos permite redimensionar y resignificar la situación conflictiva favoreciendo la comunicación y el protagonismo de las partes, con legitimación de sus necesidades e intereses y espacio adecuado para la evaluación de las opciones y la formulación de propuestas, lo que facilita los acuerdos y su ejecución, por ser éstos resultado de las propias decisiones.

## La Comunidad.

La comunidad puede ser definida como *un orden de estamentos con sus propios valores y fuentes de satisfacción vinculados por lazos afectivos y personalizados.*

Ferdinand Tonnies, sociólogo alemán del siglo XIX, proponía definir a la comunidad como *un cuerpo vivo articulado en torno a una forma similar de hacer la vida y el destino*, siendo la sociedad, *su constructo artificial en función de intereses coyunturales.* Esta forma de pensar perduró durante prácticamente todo el siglo XX, y aún hoy constituye el sustrato de análisis sociopolíticos y jurídicos. Tanto Tonnies, como Durkheim, Marx, Weber, Schutz y Parsons, escribieron en un mismo contexto, en los siglos XIX y XX, en que la gente se establecía en los centros de las ciudades para vivir y trabajar y esto creaba, a su vez, lazos geográficos y personales que fundaban la posibilidad de sentirse parte de una comunidad<sup>41</sup>.

Sin embargo, el mundo ha cambiado sustancialmente, y este cambio justifica repensar estos conceptos, en especial en las grandes ciudades, cuyas áreas céntricas tienen pocos habitantes y los espacios

---

<sup>41</sup> Rodríguez Fernández, Gabriela (2008) *¿Comunidad? Mediación comunitaria, habitar efímero y diversidad cultural, Polis.* <http://polis.revues.org/3435>; Consulta: 26 de agosto, 2014.

habitables están cada vez más lejos e inclusive en comunidades vecinas. El trabajo muchas veces es mutable y el alojamiento, en consecuencia, precario, resultando muy difícil ligar el ser con el espacio físico y social. A esto debemos sumarle el incremento en los medios de transporte que ha facilitado el desplazamiento por el mundo y los avances en los medios de comunicación que trasladan noticias e imágenes al instante haciendo posible las comparaciones de entornos. Las comunidades hoy son escenario de diversidades no imaginadas por estos pensadores, y por ende, de conflictos que no pueden resolverse apelando a los métodos tradicionales.

La idea de comunidad remite a compartir vida y destino, o lo que es lo mismo, ser parte de un espacio y un tiempo percibido como común. Y es allí, en la percepción común, donde los significados cobran protagonismo. Si las percepciones de de sí mismo, del otro y del entorno varían entre los actores sociales, el compartir se vuelve complejo porque no se basa en la homogeneidad de miradas, sino que debe ser construido a partir de la diversidad entre ellas -determinadas cultural e históricamente.

Partiendo de esta premisa, tampoco debemos desconocer las especiales características de cada una de las comunidades, que dependerán de su realidad geográfica, su cercanía a las grandes urbes, sus recursos económicos, su entramado social, entre otras, que determinarán la manera de construir "*el compartir*" a partir de la diversidad. A lo que debe adicionarse otro factor importante a la hora de relatar diferencias con el siglo pasado, el de la inmigración y la diversidad cultural que comporta distintas formas de entender la vida, barreras lingüísticas, religiosas, diferencias económicas y educativas.

La definición actual de comunidad enfrenta la necesidad de una profunda revisión que comprende las diferencias entre los integrantes, la movilidad espacial y social, el manejo de la variable temporal y la diversidad cultural y su impacto sobre el modelo social. Hoy debemos aceptar que la convivencia importa crear nuevas maneras de hacer permeables las estructuras sociales y convertirlas en redes que respeten y valoren las diferencias y sirvan para contener, sostener y conectar a los diferentes actores sociales.

## **La Mediación Comunitaria.**

Si el concepto de comunidad es sometido a revisión, la manera de mediar los conflictos comunitarios recibirá el impacto de esa renovación. Las nuevas comunidades necesitan la consideración de nuevos modelos de gestión de los conflictos superadores de los modelos tradicionales de integración que provienen de la sociología del consenso y enfatizan el análisis de lo común que hay entre los actores que contienen: intereses, necesidades, conveniencias, etc., y trabajan mirando al futuro para resolver en la base de tales elementos comunes.

En cambio, el modelo apoyado en una comprensión dialógica del conflicto incluye la diferencia como valor a partir del cual se construye. Desde una óptica de construccionismo social podría decirse que se trata de un movimiento de construcción-deconstrucción-construcción de realidades, con la expresión conflictiva a la vez como centro y como excusa de la revisión.

Con las intervenciones en mediación comunitaria se propiciará la red, en la que los diferentes se relacionan a partir de vasos comunicantes, de lazos que no cuestionan la identidad, sino que la refuerzan. Este modelo aporta elementos de flexibilidad a las comunidades y brinda herramientas para enfrentar los conflictos surgidos de los cambios, las movibilidades y las desigualdades materiales y simbólicas, el cual para ser totalmente efectivo, necesita del trabajo mancomunado con las instituciones intermedias para la existencia de un soporte social retroalimentado y flexible.

Los modelos integradores y dialógicos serán utilizados conforme las características de cada una de las comunidades, con análisis y profundización de su práctica para el mejor abordaje de los conflictos en su diversidad.

## Herramientas y habilidades para mediar en ámbitos comunitarios.

En este escenario dinámico de diversidades necesitamos mediadores comunitarios capacitados, abiertos y comprometidos, consientes de sus intervenciones y de su poder de dirección, cuya meta primordial sea la de generar condiciones propicias para la *gestión autónoma* de los conflictos por los actores.

Para ello debemos estar atentos a nuestras intervenciones, tanto a nivel del problema, como en relación a las personas y al proceso, enfocando los objetivos de cada intervención, ampliando nuestro campo de intervenciones y monitoreando el proceso.

No debemos olvidar que los actores llegan a la mediación con su sistema de interacciones, único, preexistente, impredecible, dinámico y contingente que se va actualizando a través de sus narraciones y con la introducción de los terceros. La mayoría de las veces, la trama relacional viene impregnada de una fuerte dinámica negativa, siendo los indicadores a considerar el temor a perder, la necesidad de defenderse, la fuerza, imposición y coerción, o la irracionalidad, intransigencia y agresión o la búsqueda de soluciones mágicas.

Con intervenciones consientes y oportunas se transformará esta dinámica en positiva, lo que se advierte con la presencia de indicadores tales como el autodomínio, y la conciencia del propio poder, sus recursos y sus límites, el reconocimiento del otro, la paciencia, respeto y colaboración, el análisis racional y reflexivo del conflicto y la búsqueda de soluciones posibles.

Los mediadores debemos propiciar metodologías que cambien la lógica tradicional de la gestión de los conflictos, disponiendo el escenario apropiado para *favorecer el cambio de dinámicas negativas a positivas inclusivas de todos los actores*, aún de los mediadores, concentradas en lograr el cambio posible de la relación preexistente de conflicto<sup>42</sup>.

En primer término, es imperativo recordar lo afirmado por Folger y Bush "*El discurso de apertura es todo*", siendo de vital importancia para la construcción de este espacio de posibilidad que genera la mediación. El discurso inicial, sea cual fuere el escenario de la mediación, debe facilitar la conexión personal y la generación de confianza, marcando el rango de interacciones posibles. Todo esto en las manos directas del mediador en ejercicio de su poder de dirección.

Asimismo el mediador debe trabajar con la *legitimación de las personas* creando las condiciones para que se acceda a la participación efectiva, identificando y resaltando el intervención se vincula directamente con el uso y la búsqueda del poder, la escalada de conflicto y el manejo de las emociones.

Se necesita legitimar a cada parte frente a sí misma - *fortalecimiento* -, frente al otro - *reconocimiento recíproco* -, y frente al proceso - *valoración positiva del método, su eficacia y la autogestión con compromiso de participación y colaboración* -. El mediador mediante sus intervenciones ayudará a las partes a percibir sus limitaciones y trabajar para el cambio efectivo de tales límites, generando confianza en sus propias capacidades.

Si sumamos a estas habilidades *metodologías integradoras y dialécticas* se generarán las condiciones necesarias para la reflexión, la consideración y el reconocimiento de la situación del otro, ayudando al encuentro de un escenario propicio para la construcción de una *fuerza colectiva a partir de la diversidad*.

Con la mediación comunitaria se potencia entonces el protagonismo y la participación de los actores del conflicto, se multiplican los talentos individuales, se genera confianza en las propias capacidades contribuyendo a definir lo posible para la transformación del conflicto y a construir un escenario propicio para la mejor solución acordada.

---

<sup>42</sup> Nieto, Roberto y Curi, Sara. (2014) *Relaciones, poder y mediación: estrategias y herramientas comunicacionales*. Buenos Aires. Material curso de capacitación continua de Fundación Mediadores en Red. Marzo, 2014.

La conciencia del propio poder del mediador, y la elección de sus intervenciones y estrategias, implica un arduo y necesario trabajo que se traducirá en el resultado concreto de la mediación. Por ello los mediadores comunitarios debemos construir nuestro poder, ser consientes de nuestras intervenciones, y nutrirnos de los aportes del abordaje interdisciplinario, dialógico y del trabajo en red.

## **El acceso a Justicia.**

Las privaciones y violaciones de derechos humanos, las penurias económicas, la negación de atención de salud y educación, las discriminaciones por diferentes motivos, constituyen *exclusiones sociales* de las comunidades. Estas exclusiones, coexisten asimismo con inclusiones en condición de desigualdad – desfavorables- , tan graves como las exclusiones estrictamente definidas<sup>43</sup>.

Debemos tener presente, que en nuestras comunidades, a diario, hay una notable congruencia de privaciones a través de diversas modalidades de exclusiones e *inclusiones desfavorables* para los grupos desvalidos.

El sistema judicial, concebido como instrumento para la defensa efectiva de los derechos de las personas, especialmente de aquellas que están en estas condiciones, requiere para su efectividad, que esta defensa no sea meramente formal, situación que ocurre mayormente.

Las convenciones internacionales, entre ellas, las Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, comprometen a los Estados a una actuación más intensa para eliminar o mitigar las desigualdades sociales y favorecer la cohesión social. Entre las reglas, la Cumbre Judicial Iberoamericana contempla los medios alternativos de resolución de conflictos para mejorar las condiciones de acceso a la justicia, con especial atención y respeto a los sistemas de resolución de conflictos en las comunidades indígenas, limitándose no sólo a establecer bases de reflexión sobre los problemas del acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, sino que recogiendo recomendaciones para los operadores del servicio de justicia.

Con la mediación y la utilización de nuevos métodos dialógicos y herramientas oportunas para generar intervenciones positivas en las diferentes comunidades, se propicia el acceso a justicia de muchas personas en condición de exclusión y vulnerabilidad, ya sea tanto en razón de su condición económica, su género, su edad, su victimización, su pertenencia a una raza o etnia, entre otras situaciones.

## **Conclusión.**

Partiendo de la concepción actual de comunidad que recoge la diversidad y de los aportes de la mediación en su concepción dialógica, con intervenciones consientes y oportunas de los mediadores e incidencia directa en el acceso a justicia de los colectivos vulnerables, puede pensarse la mediación comunitaria como un movimiento cultural relevante en la construcción de un nuevo tipo de sociedad.

Una sociedad pluralista en la que el elemento centro de la cosmovisión no es el consenso ni el conflicto, sino, en cambio, la dialéctica del disentir, y a través de ella un debatir que en parte presupone consenso y en parte adquiere intensidad de conflicto<sup>44</sup>.

La mediación comunitaria constituye un lazo estratégico para abordar las contradicciones sociales, para crear nexos o redes donde el tejido social está debilitado o roto, para establecer canales y puentes entre

---

<sup>43</sup> Sen, Amartya y Klilsberg, Bernardo. (2009) *Primero la Gente. Una mirada desde la ética del desarrollo a los principales problemas del mundo globalizado*. Sexta edición. Barcelona. Temas SRL.

<sup>44</sup> Carbajal, Liliana. (2003) *Acercas de la llamada Mediación Comunitaria*. Buenos Aires: Mediadores en Red. La Revista. Año II- N° 4. Octubre, 2003.

mundos que se comunican mal y organizar sistemas que permiten nuevas articulaciones de las relaciones sociales.

## **Bibliografía.**

Carbajal, Liliana. (2003) *Acerca de la llamada Mediación Comunitaria*. Buenos Aires: Mediadores en Red. La Revista. Año II- N° 4. Octubre, 2003.

Nieto, Roberto y Curi, Sara. (2014) *Relaciones, poder y mediación: estrategias y herramientas comunicacionales*. Buenos Aires: Material curso de capacitación continua de Fundación Mediadores en Red. Marzo, 2014.

Rodríguez Fernández, Gabriela (2008) *¿Comunidad? Mediación comunitaria, habitar efímero y diversidad cultural*, Polis. <http://polis.revues.org/3435>; DOI: 10.4000/polis.3435 Consulta: 26 de agosto, 2014.

Sen, Amartya y Klilsberg, Bernardo. (2009) *Primero la Gente. Una mirada desde la ética del desarrollo a los principales problemas del mundo globalizado*. Sexta edición. Barcelona: Temas SRL.

Elisenda Antón Carbonell<sup>45</sup>

# IDENTIDADES COMPARTIDAS. LA MEDIACIÓN COMUNITARIA COMO HERRAMIENTA DE CONSTRUCCIÓN IDENTITARIA.

## SHARED IDENTITIES. COMMUNITY MEDIATION AS AN IDENTITY BUILDING TOOL.

---

### Resumen

El presente artículo tiene por objetivo ofrecer un análisis y una argumentación teórica acerca de la pertinencia de uso de la mediación comunitaria como herramienta de construcción identitaria y sentido de pertenencia comunitario para hacer frente a una problemática vigente y a la orden del día en nuestro tiempo. Los recurrentes episodios de desencuentros culturales, violencia y desagregación comunitaria vividos en las sociedades occidentales actuales nos remiten a subrayar el tema identitario-cultural y la falta de sentimiento de pertenencia y agregado comunitario, como una de las fuentes de conflicto actuales más relevantes. En este contexto, se propone el estudio de las problemáticas de la construcción de identidades complejas en las sociedades multiculturales actuales, ejemplificado en el caso de las segundas generaciones de inmigrantes –terminología que ha sido ampliamente cuestionada debido al componente estigmatizador que esta denominación conlleva–. Las problemáticas derivadas de la necesidad de integrar la cultura de origen (de sus progenitores) con la cultura del país de acogida (en el cual residen desde su nacimiento y del que gozan de ciudadanía) pondrán de manifiesto las dificultades de construcción identitaria y sentimiento de pertenencia presentes y compartidas por amplios sectores en las sociedades multiculturales y cómo, frente a ello, la mediación comunitaria puede servir como herramienta para fomentar una construcción de identidad común, compartida con todos los ciudadanos y ciudadanas de una misma comunidad y cómo ésta debería ser utilizada en pro de dinamizar una respuesta pública hacia esta problemática.

### Palabras clave

Segundas generaciones de inmigrantes, sociedades multiculturales, interculturalidad, mediación comunitaria, identidad compartida.

### Abstract

This article aims to provide an analysis and a theoretical argument about the pertinence of community mediation as a tool for alternative identity construction and sense of community belonging to address a current problem on the agenda in our time. Recurring episodes of cultural misunderstandings, violence and community disaggregation experienced in contemporary Western societies point out the cultural identity issue and the lack of sense of belonging as one of the most important current sources of conflict. In this context, the study of the problems of complex identity building in today's multicultural

---

<sup>45</sup> Elisenda Antón Carbonell es politóloga por la Universidad Autónoma de Barcelona y la Università degli Studi di Firenze. Cuenta con un Master en Cooperación Internacional y Desarrollo (Instituto Hegoa, UPV) y otro en Mediación y Resolución de Conflictos (Instituto IL3 UB). Ha publicado diversos artículos de temática comunitaria. Actualmente ejerce como consultora en investigación social y asesora del Ayuntamiento de Barcelona. Elisenda.anton@gmail.com

societies can be exemplified in the case of second-generation immigrants –term which has been widely questioned due to its implied stigmatization–. The problems arising from the need to integrate the culture of origin (their parents’) and the culture of the host country (in which they have lived since birth and whose citizenship they hold) will highlight the difficulties of identity shaping and lack of a feeling of membership which is widely shared among large sectors in multicultural societies nowadays. Within this context, community mediation appears as an alternative tool able to promote construction of common, shared inclusive identity with all the citizens of a community, as well as it should be used to boost a public response to face these problems.

**Keywords**

Immigrants Second Generations, multicultural societies, interculturality, community mediation, shared identity.

## INTRODUCCIÓN<sup>46</sup>

### La inmigración en el siglo XXI

La inmigración ha sido y sigue siendo, hoy en día, un motor de cambio y transformación constante en las sociedades modernas. El alto porcentaje de población de distinto lugar de origen presente en la mayoría de estados altera y a la vez construye modelos de gestión, convivencia y organización distintos a los existentes en sociedades homogeneizadas. El cómo ello es percibido y las herramientas con las que los estados se dotan para gestionar esta heterogeneización de la sociedad es lo que condiciona la percepción del fenómeno y sus consecuencias. La historia contemporánea de España muestra un país que en un espacio de tiempo extremadamente reducido pasó de ser un país emisor de emigración a un país receptor. Durante la pasada década, España pasó de tener una tasa de 2,28% de población extranjera en el año 2000, a una del 8,46% en 2005 y al 10,75%<sup>47</sup> en el 2014<sup>48</sup> (5.023.487 personas). Con esta transformación reciente (últimas décadas del siglo XX), tanto las problemáticas como las vías de solución en la gestión de esta realidad están aún hoy en día en pleno desarrollo. Así, los municipios españoles se han visto forzados a buscar mecanismos para adaptarse a estos cambios y nuevas complejidades, resultando la mediación una alternativa válida y eficiente para la intervención en problemáticas derivadas de la convivencia intercultural.

Por otro lado, resulta importante destacar que los movimientos migratorios en el siglo XXI cuentan, además, con otra característica que no existía anteriormente; la permanencia de los vínculos con sus lugares de origen, debido a los avances en la globalización (transporte, comunicación, Internet, envío de remesas, redes sociales,...). Todo ello permite una interacción que no era posible en los procesos migratorios de los siglos anteriores. Así, y en palabras de M<sup>a</sup> del Rocío Tejedor, “el fenómeno del transnacionalismo ha posibilitado que los sujetos sigan vinculados a más de una realidad cultural y esto implica cambios tanto en su proceso de incorporación social como en el de sus descendientes” (Tejedor, 2010:3). Las migraciones en la actualidad son de carácter transnacional, y ello ha conllevado cambios en el modo de asentamiento en los países de acogida especialmente en el terreno identitario. Todo ello, a la vez, tiene repercusiones tanto en los sujetos inmigrados como en su descendencia y en el modo en que ellos integran el contenido de estas interacciones entre dos fuentes culturales distintas (Tejedor, 2010).

### El fenómeno migratorio y las segundas generaciones

Esta gran oleada inmigratoria de la década del 2000 generó nuevos escenarios a los que las administraciones públicas y la sociedad en general debieron hacer frente: y la cuestión de la *segunda generación de inmigrantes*<sup>49</sup> fue y sigue siendo una de ellas. Dado que el fenómeno migratorio se inició en España ya en los años ochenta, y fue aumentando de forma progresiva a lo largo de las décadas

---

<sup>46</sup> El artículo presente es un resumen de la tesina que lleva el mismo nombre, presentada en el Master en Resolución de Conflictos: Mediación, del IL3 (Universidad de Barcelona), curso 2013-2014.

<sup>47</sup> Aunque la tendencia expuesta desde los años 2000 es positiva, en los últimos años, debido a la crisis económica en la que el país está inmerso, se ha observado una tendencia decreciente del porcentaje de inmigrantes, puesto que muchos de ellos deben regresar a sus países de origen o se ven forzados a volver a inmigrar hacia regiones europeas más saneadas económicamente.

<sup>48</sup> Datos no oficiales del padrón continuo, Instituto Nacional de Estadística (INE).

<sup>49</sup> El término *segundas generaciones de inmigrantes* o *inmigrantes de segunda generación* ha sido acuñado para hacer referencia a los hijos de inmigrantes extranjeros nacidos en el territorio de acogida. En palabras de Albert Moncusí, “el concepto segundas generaciones quiere responder al hecho demográfico de que los inmigrantes tienen hijos y al hecho sociológico de que éstos comparten con sus progenitores formas de discriminación y a veces un status social derivado de la trayectoria migratoria de aquellos” (Moncusí, 2007:7). En el caso que nos ocupa, pues, la terminología *segunda generación de inmigrante*, no contempla únicamente el aspecto común compartido que recoge su designación —el ser hijos de inmigrantes—, sino que contempla y hace referencia a toda una serie de rasgos derivados de las condiciones en que las poblaciones surgidas de la inmigración se insertan en la sociedad.

posteriores, en España ya se encuentra una primera generación de hijos de inmigrantes, que son nacidos en el territorio español pero tienen padres de origen extranjero.

Existen diversos debates que resultan sumamente interesantes entorno al concepto de *segundas generaciones*: desde aquellos epistemológicos o conceptuales que critican la estigmatización del colectivo, a aquellos que hacen referencia a si el elemento agregador del colectivo es cultural o económico, o a aquellos estudios dirigidos a entender las dinámicas que imperan dentro de este agregado de personas. Sea como sea y tal y como apunta Pierre Bourdieu, la asignación de una denominación específica a un colectivo es el primer paso para constituirlo como grupo y atribuirle una identidad (Bourdieu, 2000). Y son precisamente las problemáticas identitarias, fruto de un origen cultural diverso o de una condición de exclusión social acuciante, aquellas que se quieren analizar y que sirven de punto de partida para entender la generación de identidades complejas en las sociedades occidentales actuales.

Un ciudadano que no se siente miembro de la comunidad, que circula al margen de la vida pública, puede deber su situación a una falta de integración, a situaciones de exclusión social, a una falta de cultura cívica compartida, a una cierta estigmatización y/o a una desagregación de la comunidad en donde vive. Y todo ello, en última instancia, puede desembocar en violencia, choques culturales, *ghettización* del territorio o conflictos de convivencia. La pregunta que surge es: ¿todas estas problemáticas surgen del caos identitario que a menudo se cree que experimentan estas *segundas generaciones*, o, por el contrario, se trata de sus condiciones de vida –al margen del lugar de origen de sus padres y de su cultura- lo que condiciona sus experiencias vitales y sus relaciones con “el otro”? Dada la aparición tardía de estas *segundas generaciones* en España (debido a la tardía ola inmigratoria que ya se ha comentado), nos situamos en un panorama por detrás de otros países como Francia o Gran Bretaña, en donde el fenómeno migratorio fue anterior, y ya se cuenta con 2as, 3as y 4as generaciones de inmigrantes.

La riqueza de análisis de la construcción identitaria de las *segundas generaciones* frente a la de sus padres reside en sus particularidades que se contraponen a las de las primeras generaciones de inmigrantes, los cuales están más vinculados a su lugar de origen y construyen su identidad en función de ella. Aún así, la construcción de esta categoría sociológica –la de hijos de inmigrantes- tiene que lidiar con el hecho de que la inmigración es un objeto saturado ideológicamente y lleva implícito una sobrecarga de discursos y percepciones que van más allá de un término definitorio y objetivo.

Este grupo social definido, fruto de una agrupación construida socialmente, tiene una naturaleza y experimenta dificultades y estrategias determinadas que van ligadas a la experiencia vital inmigradora de sus padres pero que, a menudo, van más allá de la misma. Sin embargo, ¿puede un colectivo ser definido en función de un atributo puntual de sus progenitores? Esta categoría social creada, esta denominación específica, producto de una agrupación reduccionista de la realidad y de las problemáticas de éste colectivo, resulta acertada? ¿Los problemas que se les achacan a este colectivo son problemas de los hijos de inmigrantes o de la sociedad con ellos? Y lo que resulta aún más fundamental, ¿heredarán los hijos de esos inmigrantes la condición desfavorecida de sus padres?

Por todo ello, esta caracterización del colectivo implica, a menudo, la asunción de una igual transmisión de atribuciones identitarias entre padres e hijos, que desemboca en identidades y fuentes culturales diversas a las de los autóctonos. Este hecho a menudo conduce a una asignación estigmatizante de una atribución identitaria determinada, puesto que a menudo el concepto *segundas generaciones de inmigrantes* tiende a hacer referencia a colectivos que ocupan posiciones devaluadas en el sistema social.

Si bien se ha escrito mucha literatura acerca de la teorización de los problemas identitarios que sufre este colectivo (desde el modelo francés, el británico, el modelo lineal de asimilación cultural y demás teorías de construcción de identidad e integración) así como la sociedad en su conjunto a la hora de lidiar con construcción de identidades complejas, no se ha vinculado especialmente –más allá del intento de la mediación intercultural- estas carencias a los postulados que rigen la mediación comunitaria y la cultura cívica en pro de la convivencia como posible fuente de solución para estos temas.

## CONSTRUCCIÓN DE IDENTIDADES COMPLEJAS EN LAS SOCIEDADES MULTICULTURALES

### Cambios y transformaciones de las fuentes de construcción identitaria en la era de la globalización

El aumento de la movilidad y las migraciones internacionales, junto a la gran interconexión global de la que gozan la mayoría de sociedades del siglo XXI ha transformado irreversiblemente las sociedades europeas en sociedades pluriétnicas y pluriculturales. En estos nuevos escenarios complejos, la construcción de la identidad también se reelabora y complejiza, al entrar en juego un sinfín de vectores y contextos. Son tiempos de consumo de masas, de pérdida de poder y relevancia del estado-nación y sus fronteras y de aumento del tránsito y movilidad de personas, capital e información; nos encontramos, pues, ante un panorama totalmente globalizado e interconectado. En él, pero, se debe hacer frente a una precariedad e inseguridad nunca vistas, debido a los cambios en el sistema capitalista, el ámbito laboral y la esfera privada. Estos hechos, que han convertido a la sociedad en algo cada vez más inestable e impredecible, dificultan una cimentación sólida de una biografía personal continuada, generando –por consiguiente- una identidad cada vez más frágil y sujeta a las inestabilidades de la vida laboral y personal (Bauman, 2001). Así, en este proceso de creación de una identidad propia entrarán forzosamente en juego ciertos aspectos como los contextos y condiciones sociales, políticas y económicas los cuales delimitarán el proceso de construcción. Estas “mochilas identitarias” constituyen el modo cultural concreto desde el que se parte, fruto de una interacción sujeto-entorno que fija un punto de referencia a partir del cual relacionarse con el mundo.

Sin embargo, el proceso de construcción de identidad no ha sido el mismo en todas las épocas históricas, y aún a lo largo de la época moderna éste ha sufrido diversos cambios. En la primera modernidad (aprox. XV-XVIII), los pilares sobre los que se asentaba la identidad eran sólidos y constantes; trabajo, familia, nación y religión actuaban como agentes generadores de sentimiento de pertinencia a una comunidad política determinada, eso es, a un Estado. En cambio, durante los siglos XIX-XXI éstos tendieron a debilitarse, convirtiendo la identidad en algo más frágil e inestable. Es en ese contexto, donde las identidades grupales surgieron como un comunitarismo alternativo (Martínez Sahuquillo, 2006).

El Estado, pues, aglutinaba identidades locales para crear un sentimiento de pertenencia nacional que se creyese anterior a la formación del propio Estado-nación. De ese modo, hasta aproximadamente la II Guerra Mundial la totalidad de los Estados-nación occidentales se empeñaron a fondo en crear una conciencia nacional que aglutinase a los ciudadanos y ciudadanas de cada estado para generar, así, un imaginario colectivo de un mundo dividido en espacios geográficos y culturalmente compartimentados llamados naciones, de las cuales uno formaba parte de forma natural e indiscutible (Martínez Sahuquillo, 2006). En otras palabras y tal y como apunta Zygmunt Bauman, antes pertenecer era algo natural y dado que la trayectoria vital del individuo era local, la comunidad de la que formaba parte era una comunidad directa, personal, obvia; en la actualidad, la gente puede formar parte de una comunidad abstracta, imaginada (Bauman, 2005).

Sin embargo, las grandes transformaciones vividas desde mediados del siglo XX hasta la actualidad han acelerado la individualización de la sociedad, desagregando a las comunidades nacionales y volviéndolas más y más heterogéneas. Ello no sería un problema a afrontar si no fuera por la falta de identidades colectivas a menudo compartidas por los miembros de un mismo territorio o espacio físico. En sociedades donde reina el individualismo, el bien común queda diluido en pro de “unos” u “otros”, los “nuestros” y “los que no lo son”. Ya en los años 90, Gergen planteaba en su libro *el yo saturado* los “dilemas de identidad en el mundo contemporáneo” los cuales ponían de manifiesto las consecuencias del aumento de flujo de comunicación, interacción y exigencias de rol en el tiempo y el espacio, generando altas dosis de desorientación y duda y produciendo una saturación social (Gergen, 1992 apud Redorta, 2004).

## Identidad y cultura: la gestión de la construcción de identidades complejas

La identidad como concepto complejo goza de ciertas características que resulta interesante repasar. En primer lugar, se trata de un concepto compuesto, puesto que la identidad no es otra cosa que la síntesis resultante que cada uno produce a partir de los valores e indicadores de comportamiento transmitidos por los diferentes medios a los que pertenece, según sus características personales y su propia trayectoria de vida. En el caso de los inmigrantes, éstos integran a su identidad el estatus de inmigrante extranjero así como su bagaje cultural anterior al país de acogida. Resulta interesante la teorización acerca de la diferencia entre rol e identidad que hace Manuel Castells en su obra *La Era de la información* (Castells, 1998 y Castells, apud Redorta 2004). También resulta pertinente hablar de la identidad como una estructura dinámica, pues está sujeto constantemente a transformaciones y evoluciones fruto de la trayectoria vital del individuo y de su contexto, a pesar de que una parte residual siempre permanezca (es, por consiguiente, constante y cambiante al mismo tiempo). Por último, la identidad es dialéctica, ya que la construcción de la identidad se da en la interacción, en el encuentro con el “otro”. Así, las identidades de los sujetos en una sociedad son generadas en el contacto con los demás: la sociedad proyecta sobre el sujeto una identidad social y el sujeto, o bien asume esta identidad socialmente construida o bien se resiste a ella, dependiendo de la identidad personal que él mismo se atribuye (Aparicio y Tornos, 2006, Redorta, 2004).

Si se vincula el concepto de identidad con el de cultura, vemos como la cultura resulta un concepto altamente abstracto, una construcción teórica fruto del comportamiento compartido entre los individuos de un grupo. Así, si a nivel identitario cada individuo tiene su cosmovisión y forma de entender el mundo, aquellos patrones de comportamiento y saberes que comparte un mismo grupo social entre sus miembros podría llamarse cultura. Cada cultura y subcultura transporta consigo valores e indicadores de acciones, pensamientos y sentimientos. Si unimos los dos conceptos vemos como la identidad, a menudo, está vinculada a grandes corrientes culturales y a la vez limitada por ellas: la procedencia territorial, el color de la piel, la religión, la lengua hablada, etc.

Si de nuevo el interés se redirige hacia el caso ejemplificador de construcción de identidades complejas como es el colectivo de los *hijos de inmigrantes* se pone de manifiesto una apreciación un tanto culturalista cuando se centra toda su problemática en la existencia de un conflicto fruto de las tensiones entre “la cultura de origen” (de la cual la familia es su fiel embajadora) y la cultura del país de residencia (presente en la escuela o en la calle). Esa argumentación implicaría que cada comunidad o grupo social con su cultura inherente sería capaz de transmitirse de generación a generación sin atender a ningún tipo de permeabilidad. Siguiendo esta línea de argumentación, *los hijos de inmigrantes* padecerían inadecuación fruto del choque entre unos esquemas adquiridos en su familia y los de la escuela, “como si se tratase de un patrimonio que los inmigrantes traen con ellos, reducido además a sus aspectos normativos, al país de asentamiento” (García Borrego, 2003:13).

Aquello que resulta un hecho objetivo, sin embargo, es la existencia de dobles vínculos culturales que caracteriza a un inmigrante (y a sus descendientes) en la actualidad; eso es, la posibilidad de mantener un contacto continuado con el país de origen. La mejora de las comunicaciones y los medios de transporte y la globalización en sí, han fomentado un transnacionalismo que ha diluido las fronteras culturales en muchas regiones, alterando el modo en el que estos inmigrantes se han asentado en los países de acogida y en los nuevos contextos donde han negociado su identidad (Tejedor, 2010). En el caso de las *segundas generaciones*, éstos se ven obligados a existir entre dos culturas (inbetween), constantemente adaptándose y gestionando el hecho permanente de estar limitado y condicionado por su diversidad interna.

Sin embargo, la existencia de dobles vínculos culturales no aparece únicamente en las familias de origen inmigrante, puesto que hoy en día la mayoría de sociedades no han mantenido una homogeneidad social absoluta. Constituiría un error, entonces, focalizar exclusivamente la problemática de las *segundas generaciones* únicamente en su especificidad por haber sido socializados en el seno de familias de origen cultural diverso, puesto que no resulta la única característica divergente entre ellos y los hijos de autóctonos.

Siguiendo este argumento, la noción de conflictividad en la identidad, más concretamente de la identidad cultural, se ha visto transformada en las nuevas sociedades multiculturales. Anteriormente, los postulados asimilacionistas negaban la posibilidad de que los inmigrantes de origen diverso conservaran su identidad originaria, pensando que -de lo contrario- se daría una incompatibilidad con la integración de ellos (y sus descendientes) por considerar su identidad étnica algo hostil a su inmersión en el país de destino. Por contra, actualmente cuando se habla de generar sociedades interculturales se está apostando por conseguir climas de convivencia duraderos en los que tengan cabida (y estén reconocidos) los distintos orígenes étnicos e identitarios diferentes.

Hablar por tanto de identidad y conflicto es hablar de integración; de integración cultural e identitaria. Y es que algunos de los problemas que están emergiendo en países con gran porcentaje de inmigración están relacionados con el florecimiento de identidades excluyentes como resultado de procesos de revitalización étnica, sin dejar de lado que en muchos de estos procesos lo étnico se entremezcla con aspectos económicos y estructurales (Tejedor, 2010). En todo caso, la falta de identidades compartidas, la falta de la fraternidad entre ciudadanos y de la estima y el cuidado del pro-común, está originando una fragmentación de las sociedades que viene plasmada en el resurgimiento de los nacionalismos, de las identidades radicalizadas o de fundamentalismos religiosos; todos ellos parches comunitarios que intentan dar respuesta a la crisis de pertenencia del ser humano en las sociedades del siglo XXI. En esta línea, uno de los mayores retos a los que deben hacer frente las sociedades receptoras de inmigración tiene que ver con la generación e implantación de modelos o mecanismos internos de identidad que faciliten la convivencia entre personas que provienen de diferentes marcos culturales. Y todo ello debido a que uno de los grandes retos de las sociedades multiculturales es aprender a aceptar y disfrutar de la diversidad puesto que, más allá del marco de referencias emocionales particular a cada cultura, las necesidades básicas de todo ser humano pasan -en primera instancia- por el sentirse aceptado y respetado por la mirada del otro.

## **LA CONVIVENCIA Y EL SENTIDO COMUNITARIO EN LAS SOCIEDADES ACTUALES**

### **Sociedades heterogéneas y el encuentro con el otro**

Como venimos planteando, las sociedades occidentales actuales han dejado de responder a una identidad y cultura única y se ven inmersas, por el contrario, en un proceso de globalización que afecta todas las esferas del quehacer diario, el cual ha diluido las fronteras y los límites entre unos y otros tal y como hasta ahora se entendían. Así, dentro de esta vorágine cosmopolita, las grandes dificultades en las que se ven inmersos estos hijos de inmigrantes, aparecen como una complejización más del devenir identitario, integrativo y convivencial. Este último aspecto, el de la convivencia, se ve afectado por este fenómeno, el de la complejización, dado que una sociedad debilitada, carente de lazos fuertes comunitarios entre sus ciudadanos, desconectada de la multiplicidad de sus habitantes y sorda a las necesidades de solidaridad, empatía y reconocimiento puede ser el detonante de un conflicto intercultural e intergeneracional entre el colectivo de hijos de inmigrantes y el del resto de la sociedad.

De todo lo planteado anteriormente extraemos el hecho de que tanto las *segundas generaciones* como la población en general, sufren -hoy en día- una crisis permanente identitaria junto a una desagregación comunitaria que repercute en el sentimiento de pertenencia al lugar de residencia y, consecuentemente, conduce a un establecimiento de una convivencia a menudo problemática en las sociedades multiculturales actuales. Dado que las fuentes colectivas de identidad han mutado, afectando al abanico de posibilidades, combinaciones o falta de ellas en las que los ciudadanos pueden ahondar, las *segundas generaciones* -y otra vez, la sociedad en su conjunto- se ven empujadas a una construcción identitaria multiforme; no solo en la construcción identitaria personal si no en la social, en aquella que depende de la interacción con el otro. La capacidad integrativa e identitaria de los hijos de inmigrantes dependerá de sus elecciones identitarias y su capacidad de integrar su cultura de origen con la del país de residencia pero también del marco sociocultural y contextual donde puedan autodefinirse de forma positiva y no por antagonismo. En otras palabras, un hijo de inmigrante tendrá mayores dificultades

para gestionar su identidad multicultural en tanto no exista un entorno de convivencia y se cuente con una comunidad pacificada y cohesionada. La aparición de conflictos derivados de la mala gestión de la identidad también dependerán, a su vez, del respeto que exista y de la capacidad de ser reconocido por los demás, de cada miembro de la sociedad.

### **En la búsqueda de una nueva ciudadanía y fuente de cohesión**

Frente a este reto de las sociedades actuales, el modelo de interculturalidad (el cual ha superado al modelo asimilacionista y al multicultural) parte del hecho sociológico según el cual, frente a un escenario determinado donde existen diferentes grupos culturales (uno mayoritario y otros en minoría), se da una igualdad de derechos de todos los ciudadanos y en donde todas las culturas son respetadas; ello implica un reconocimiento y respeto hacia todas las culturas presentes, así como una valoración positiva que supone la relación recíproca entre ellas y una comunicación intercultural sólida basada en la igualdad, la no discriminación y el respeto a la diversidad (Giménez y Lorés, 2007).

Cabe recordar que el actual escenario de globalización y postmodernidad multiplica por igual el multiculturalismo (como realidad y como valor) y las dificultades para asumirlo proactivamente; pues se han realizado avances considerables tanto en la igualdad de oportunidades como en la generación de espacios para la afirmación y la visibilización de la diferencia (Hopenhayn, 2002). Así, para hacer frente a estos escenarios complejos multiculturales, donde se persigue una convivencia y armonía en la sociedad, hacen falta medidas políticas (en materia de educación, mundo laboral, sanitario, urbanístico) y, a la vez, motores de cambio comunitarios que sirvan para agregar a los individuos, independientemente de sus orígenes o condición. Se revela pertinente, por tanto, el uso de herramientas de cohesión como podría bien ser la mediación comunitaria para asegurar tramitar este choque de fuerzas y asegurar una convivencia duradera y sólida, las cuales se encarguen de fijar mecanismos y prácticas de resolución de conflictos mediante el diálogo, el empoderamiento y el acercamiento comunitario.

“La sociedad contemporánea debe organizarse alrededor del reconocimiento y de la legitimidad en la pluralidad, y no en función de un orden social que proscriba, censure o excluya a grupos socioculturales de la filiación que éstos sean. Solo así será posible construir una comunidad heterogénea y enriquecida por la diversidad cultural. Sociedades, en definitiva, en las que el respeto a la identidad del otro y el reconocimiento a su persona sean los canales hacia la integración” (Nato, Querejazu y Carbajal, 2006:144). Dicho de otra forma, “un multiculturalismo proactivo y una convivencia real factible necesita conciliar la no-discriminación en el campo cultural con el reparto social frente a las desigualdades. Esto incluye a su vez políticas de acción positiva frente a minorías étnicas, y también frente a otros grupos definidos por estrato socioeconómico, identidad cultural, edad, género o proveniencia territorial” (Hopenhayn, 2002:12).

Tradicionalmente, en la era de la modernidad, la ciudadanía era concebida a partir de la idea de *nación*; un concepto que permitía vincular el estado, el territorio y la cultura. Con esta lógica, la homogeneidad cultural era sinónimo de entidad, de agregado sólido a partir del cual generar una identidad compartida. Esa uniformidad presente en casi todas las sociedades permitía equiparar la identidad cultural con la nacional, hecho que facilitaba una gestión del sentimiento de pertenencia y del vínculo al estado gestor del territorio. Pero en las sociedades actuales ya no se da esta uniformidad, por lo que conviene cuestionarse si “el patriotismo tradicional es una fuente suficiente de suministro de esa identidad o si ha de reformularse hacia un cosmopolitismo más acorde con el nuevo horizonte que surge de la desnacionalización de los espacios económico, político y cultural” (Terrén, 2003:262).

Así en las sociedades del siglo XXI se adivina necesario renovar y repensar la identidad cívica, forjando una nueva concepción de ciudadanía postnacional, capaz de suministrar un nuevo proyecto de derechos, participación y pertenencia (Terrén, 2003). “Una identidad cívica se comparte a través de un discurso que pone en juego los símbolos, aspiraciones y procedimientos legítimos de organización que

constituyen la tradición de una cultura política, pero también a través de un sentimiento de pertenencia del que brota el impulso básico de la solidaridad comunitaria” (Reyes, 2009:4). Hablar de ciudadanía debería implicar hablar de inclusión y de capacidad de acogida, de vínculos y derechos compartidos y de capacidades y oportunidades. La multiculturalidad de las sociedades actuales, pues, debe ser concebida como una oportunidad de regeneración comunitaria y una profundización democrática.

Para concluir, resulta pertinente unir el concepto de *interculturalidad* mencionado anteriormente con el de *convivencia* y de *civismo*, pues es la suma de los tres la que aporta la situación ideal a la que deberían apuntar las sociedades de hoy en día. La interculturalidad remite específicamente a las situaciones de diversidad cultural, religiosa y lingüística, es decir, al conjunto de las relaciones interétnicas. Esta fórmula asegura una convivencia entre personas y colectivos etnoculturalmente diferenciados y, al mismo tiempo, basada en principios sociopolíticos y éticos de interculturalidad (Giménez y Lorés, 2007). Se requiere, pues, pasar de la tolerancia al entendimiento; a una cultura del entendimiento a partir de la construcción de un modelo de convivencia capaz de encauzar la gestión de conflictos en un escenario de diversidad, con una definición colectiva y consensuada de un modelo inclusivo (Nato, et al, 2006). Los procesos de integración social y la gestión de la interculturalidad necesitan incidir en muchos ámbitos distintos; entre otros, es necesaria la promoción de procesos y espacios de interculturalidad que fomenten el diálogo y la interacción con el otro, y en donde puedan darse construcciones de sentimiento comunitario, generando puentes de elementos compartidos entre gentes de procedencia diversa, con lenguas y religiones distintas, con culturas y modos de actuar diversos y, sobretodo, generando espacios de empoderamiento, responsabilidad con el pro común y respeto a uno mismo y a los demás.

## LA MEDIACIÓN COMUNITARIA COMO HERRAMIENTA DE COHESIÓN SOCIAL

### **Espacio público y gestión de lo comunitario: la potenciación de ciudadanos conscientes y comprometidos**

En las sociedades del siglo XXI, la gran diversidad y heterogeneidad de sus ciudadanos hace que muchos de los campos de autoafirmación cultural o identitaria que antes pertenecían al terreno privado (pues al tratarse de estados-nación homogéneos, la identidad cultural y nacional no difería y era asumida por todos de igual manera), hoy día pasen a impregnar –y condicionar- muchas actuaciones de los ciudadanos/as dentro de lo público (Hopenhayn, 2002). Así, una gran parte de los conflictos en las sociedades modernas están vinculados a las relaciones interculturales, a la diversidad cultural y al pluralismo existente, todo lo cual genera diferencias sociales (ya sean estas culturales, de género, sexuales, étnicas o de cualquier otro tipo). Es necesario, por tanto, contribuir al fortalecimiento comunitario para que, desde lo común, lo compartido y lo cívico, se pueda generar una identidad compartida que de cabida (y respuestas) a los anhelos, dudas y inseguridades de todos los ciudadanos; en definitiva, se trata de crear un contexto donde cada individuo pueda desarrollar su identidad desde el respeto y el reconocimiento mutuo.

Todo ello debe hacerse desde lo cívico, desde la pertenencia a un todo comunitario, para profundizar las democracias actuales a base de introducir herramientas de responsabilización, participación y empoderamiento de los ciudadanos y ciudadanas. Resulta pertinente recordar el hecho de que enfrentamos un escenario de creciente disgregación y vulnerabilidad, donde la marginalización de amplios sectores de la sociedad está al orden del día, y donde el agravamiento de la desigualdad y el empobrecimiento de la clase media es creciente y amenaza una desestructuración del tejido social que no sólo impide una convivencia pacífica entre los distintos sectores de la sociedad sino que pone en tela de juicio el propio modelo democrático. Es por todo ello que debe destacarse el *“desafío que supone la reinclusión de enormes sectores de la población con el fin de reconstituir una sociedad mínimamente integrada, en la cual la mayoría de sus miembros acceda a niveles dignos de bienestar socioeconómico y de respeto por sus derechos, requiere decisiones políticas, económicas y sociales junto con instancias de articulación y de recomposición, para lo cual la Mediación puede ofrecer un espacio insustituible”* (Nato et al., 2006:35).

Democracia, comunidad y ciudadanía, son conceptos que están íntimamente ligados al espacio público y a la gestión del mismo: “el espacio público es el lugar de representación y de expresión colectiva, y en este sentido su calidad y su accesibilidad definirán en gran medida las posibilidades de ejercer la ciudadanía” (Nato et al, 2006:26). Así, la calidad y la accesibilidad al mismo tiene que ver con la capacidad integrativa, la capacidad de diálogo y discusión y la intensidad de las relaciones sociales que la gestión del mismo facilita, hecho que reafirma la idea de la democracia como algo que debe ser construido y moldeado día a día. Debido a que la población urbana se caracteriza por una elevada heterogeneidad y fragmentación, dado que conviven grupos humanos con diferencias relevantes en materia de estructura sociodemográfica, estatus socioeconómico, estilos de vida, pautas de consumo, sistemas de valores, actitudes, percepciones y preferencias, ofrecer ese espacio de convivencia e igualdad resulta una tarea complicada. Por ello, las sociedades occidentales están pasando de producir comunidades a producir colectividades, donde la escasez de solidaridad entre sus miembros obliga a una mayor necesidad de organización colectiva. Manuel Delgado nos recuerda que si bien la comunidad se basa en la comunión, la colectividad se organiza en base a la comunicación, hecho que provoca que lo que la comunidad exige es coherencia y lo que la colectividad requiere es cohesión (Delgado, 2011). Así, el diálogo como mecanismo de tramitación del conflicto implica, entonces, el consenso y el compromiso de la necesidad de converger aun entre convicciones divergentes.

Dentro de este punto de vista, la mediación constituye un pilar fundamental dada su uso de medios y herramientas que propician una forma alternativa de gestión urbana y social, junto a la generación de espacios específicos que permiten desarrollar acciones conjuntas y participativas de diversos sectores de la sociedad, produciendo –así- un cambio en las relaciones sociales y nuevos marcos de trabajo y resignificación. En esta corriente de pensamiento y acción, pues, el conflicto es visto como un lugar privilegiado de creación y transformación, y su gestión y tratamiento resulta una poderosa herramienta de transformación social y empoderamiento comunitario. Haciendo responsables a los ciudadanos de su propio manejo, tratamiento y/o prevención de los conflictos comunitarios presentes en el ámbito social relacional (ya sea público o privado) se está forzando una profundización democrática (Nato et al, 2006).

### **Gestión del conflicto y la interacción con el otro: ¿problema u oportunidad?**

La tendencia actual es dominada por la cultura confrontativa, el litigio, y la tramitación de las diferencias por vías violentas y no dialécticas, por lo que resulta fundamental realizar una tarea de concienciación y persuasión a la sociedad para revertir estos mecanismos tan arraigados y substituirlos por esta nueva forma de concebir el conflicto. Frente a ello, la mediación en el ámbito social podría presentarse como “un recurso humano y un instrumento cívico mediante el cual los integrantes de una sociedad pueden tramitar sus diferencias y/o gestionar los conflictos que se les presentan en el ámbito privado y/o público, así como también participar en la construcción de la sociedad que integran” (Nato et al, 2006:27). La mediación pues, promueve dentro del ámbito social una cultura basada en la autodeterminación y el empoderamiento de los actores sociales, favoreciendo que personas y grupos asuman roles activos en la resolución de conflictos de su quehacer diario en sociedad y contribuyendo a la generación de un *nosotros* y de un clima de convivencia sólido y duradero. Se tratará, entonces, de encontrar formas de resolver las demandas sociales que constituyan un verdadero ejercicio de ciudadanía a través de la autoresponsabilización, propiciando espacios de diálogo y áreas de igualdad asegurada que resulten verdaderos espacios de interlocución y debate, pasando por encima de condiciones asimétricas socioeconómicas, culturales o de desequilibrios de poder.

Aún así, los procesos participativos, los diálogos públicos, las mediaciones entre dos partes o la mediación multiparte no deben plantearse como la panacea, capaz de poner fin a las desigualdades sociales, a los problemas de cohesión social y a la paz convivencial. Resulta inimaginable poder subsanar la violencia presente en cualquier sociedad fruto de la expresión de impotencia, falta de acceso, exclusión o injusticias vividas por amplios sectores de la sociedad o determinadas minorías. Si bien la

mediación puede resultar una herramienta útil para transformar a mejor una sociedad y la suma de sus individuos, ésta no puede lidiar (o cambiar) la violencia estructural, ya sea política, económica o sociocultural de un territorio, de la misma forma que la justicia ordinaria tampoco puede hacerlo. De este modo, la mediación no es la solución mágica a todos los problemas de cohesión social, marginalización de ciertos sectores de la sociedad o de la falta de proyecto común y, consecuentemente de ausencia de sentido de permanencia al mismo.

Lamentablemente, las herramientas alternativas de resolución de conflictos, el trabajo comunitario y las políticas públicas integrativas, contra la discriminación de la diferencia (a nivel de derechos civiles, políticos y culturales) deben completarse con políticas sociales que estén focalizadas a disminuir las desventajas de quienes tienen más dificultades en afirmar su identidad, satisfacer sus necesidades básicas y desarrollar capacidades para ejercer su libertad en sentido amplio (Hopenhayn, 2002). En esa misma dirección, “la mediación puede hacer aportes significativos ofreciendo espacios de construcción colectiva, promoviendo el fortalecimiento comunitario y acercando a los actores las herramientas para la gestión social. (...) la Mediación, en sus distintas formas, puede contribuir a producir aberturas que desborden las condiciones de imposibilidad” creando un espacio que propicie la producción de “nuevos posibles”” (Nato et al, 2006:126).

Según el criterio defendido en el presente artículo, la mediación intercultural quedaría integrada dentro de la comunitaria dado que la diversidad cultural impregna las sociedades actuales independientemente del lugar de origen de los protagonistas del conflicto, estableciendo diferencias culturales y condicionando múltiples contextos y conflictos diferentes; “los contextos multiculturales actuales ponen de manifiesto la interacción entre personas o grupos cuyas identidades se han formado en marcos de referencia diferentes y por tanto con una concepción desigual de lo cultural, de lo simbólico, de lo espiritual. En definitiva, de todo aquello que estructura la personalidad y permite establecer los vínculos con el entorno social” (Richarte y Díe, 2008:139).

En este contexto, la comunidad viene a ser entendida como el escenario de convivencia más inmediato -el de la escena local-, donde un grupo diverso de personas comparten un mismo espacio físico. La mediación comunitaria puede tomar dos modalidades distintas; por un lado, todas aquellas acciones que vayan dirigidas a integrar y asimilar la cultura del pacto y el desarrollo de las habilidades básicas que fomenten la convivencia pacífica entre la ciudadanía, la cultura participativa y el fomento de la gestión de las diferencias y, por otro, aquella que implica la creación de un espacio institucionalizado público dedicado a la resolución de conflictos a través de la mediación de profesionales cualificados.

Como ya se viene argumentando a lo largo del presente trabajo, en las sociedades contemporáneas del siglo XXI, debido a los procesos de individualización creciente, a la heterogeneidad de las mismas, a las rupturas sistemáticas del tejido social por causa de contextos socioeconómicos hostiles y a los debilitamientos de los imaginarios colectivos, resulta difícil pensar en un *nosotros*. Los fenómenos sociales arriba descritos ponen de manifiesto la necesidad de los individuos de una búsqueda de su lugar en el mundo, ya sea como espacio referencial, identitario o contextual; todo el mundo tiene una necesidad primaria de sentirse parte de un proyecto, de un todo que vaya más allá de las fronteras de su persona. Ese aspecto, quedaba reflejado anteriormente cuando se hablaba de la necesidad que tienen los hijos de inmigrantes de encontrar su lugar en el mundo, a caballo de su identidad de origen familiar y la sociedad donde viven. Pero también quedaba en evidencia el hecho de que este anhelo, casi existencial es -de hecho- un fenómeno compartido de cualquier ser humano que vive en sociedad.

### **El fortalecimiento comunitario: el reencuentro con el otro y la responsabilización**

En esta nueva etapa de las sociedades modernas existe un vacío moral comunitario que requiere la construcción de nuevos lazos entre las personas. En el reto que todo ello supone, eso es, el de entrelazar una sociedad fragmentada y profundamente individualizada, la mediación se presenta como una herramienta que puede facilitar que los individuos y los distintos actores sociales tramiten sus conflictos de forma alternativa. Así, “como las partes coconstruyen el conflicto, la Mediación propone

a los individuos la coconstrucción de la buena convivencia y, en una versión más optimista —si se nos permite—, la construcción de una buena sociedad” (Nato, et al. 2006:41). En el ámbito social comunitario, pues, la Mediación promueve una cultura basada en la autodeterminación y en la iniciativa de los individuos y/o de los actores sociales. En este sentido, se puede concebir como una forma pacífica de gestión y resolución de conflictos que favorece que las personas o partes asuman roles activos asistidos por mediadores legitimados para actuar en este rol.

Devolviéndole al ciudadano la capacidad y la responsabilidad de gestionar sus conflictos se contribuye también al fortalecimiento comunitario y a la transformación social. De ese modo, una sociedad con mejores capacidades para canalizar sus demandas y para gestionar su propia existencia y devenir -en términos de fortalecimiento comunitario- estará en mejores condiciones para impulsar la modificación de las condiciones actuales y para provocar y llevar adelante una transformación social a más largo plazo (Nato, et al. 2006). La mediación, pues, sería aquella herramienta que permitiría convertir una situación de conflicto vista como problema a una ventana de oportunidad hacia un cambio y una transformación en las relaciones sociales.

Es en este aspecto donde reside un pilar fundamental del aporte de la mediación a la generación de una identidad compartida; el encuentro con el otro, mediante el reconocimiento y el respeto. El reconocimiento de la otredad resulta fundamental en el tema identitario puesto que, como ya se adelantó anteriormente, la identidad es dialéctica; uno queda definido por su autoconcepción y, del mismo modo, por la idea del yo que les devuelve la interacción con los demás. En mediación, la necesidad de llegar a una resolución del conflicto que satisfaga a todas las partes por igual, que sitúe a los individuos en un escenario de completa igualdad, teje un puente entre el individuo y el otro que permite la construcción de una solución compartida. La cooperación, la empatía, el reconocimiento y el respeto hacia el otro constituyen, en primer lugar, un ejercicio de empoderamiento y crecimiento personal y, a su vez, una plataforma potente de construcción comunitaria, al generar una idea de un *nosotros* inexistente u olvidado previamente entre los participantes del proceso. Es en este escenario donde se plantea un escenario de acción y de construcción del yo ideal para los hijos de inmigrantes que tienen que lidiar con su proceso de autodefinición identitaria pero que, contrariamente a otros escenarios más hostiles, puede contar con un respeto y un reconocimiento por parte de los demás.

En este contexto de respeto y reconocimiento necesario en todo proceso de mediación, la gestión de la diferencia es una obligación que queda asegurada. Esta gestión se hace bajo esos conceptos por lo que, rebasando el concepto de la tolerancia —concepto que presupone que una cultura o identidad mayoritaria tolera a una minoritaria o inferior- impera la no-discriminación. Así, la mediación fomenta una inclusión que permite construir y preservar la propia identidad sin tener que asimilarse a otra hegemónica para no ser discriminado. Ello significa que la identidad puede ser concebida como algo acumulativo, por lo que una identidad compartida es el resultado de todo aquello que se comparte desde la multitud de identidades individuales, que son, a su vez, fruto de las historias de viaje personales de cada vida.

Las constantes transformaciones de las sociedades actuales hacen que la gestión de la diferencia, en términos de diversidad cultural, pluralismo y autonomía de los sujetos, sea un reto al que las administraciones públicas deben hacer frente. La mediación, entonces, resulta ser una herramienta válida para facilitar la creación de esta identidad comunitaria, la cual emerge como un resultado natural de un fortalecimiento comunitario y una convivencia sólida en una sociedad agregada de individuos. “La mediación constituye un espacio de tratamiento de las diferencias y/o de las divergencias, de reconocimiento de la otredad, de construcción de la trama social, de diálogo con otras conciencias y con el mundo. A su vez, podemos pensarla, como impulsora de aquello que se indica como “...una conciencia dialógica polifónica que vaya más allá del interés individual...” (Arfuch ap ud Nato et al., 2006:83).

A modo de resumen, se podría concluir que la mediación posee una serie de aportaciones que pueden resultar muy acertadas a la hora de trabajar para una convivencia real, un fortalecimiento comunitario y, consecuentemente, una identidad compartida. En primer lugar, se debe mencionar la difusión de los valores inherentes en la mediación, los cuales estimulan a la autorreflexión, el respeto hacia el otro y la

responsabilidad, así como al sentimiento de un todo compartido. Al mismo tiempo, la mediación ofrece la transferencia de técnicas y herramientas a individuos y/o grupos a fin de proveerles habilidades y destrezas que faciliten su vida social y que, a su vez, ayuden a hacer realidad una convivencia pacífica enriquecida por la diversidad (Nato et al. 2006). En tercer lugar, y muy relacionado con el punto anterior, encontramos el empoderamiento que la participación en un proceso de mediación ofrece, al serle devuelto su capacidad de acción y decisión al sujeto. En este sentido, “el ciudadano deja de ser sólo un depositario de derechos promovidos por el Estado de Derecho o el Estado Social, para convertirse en un sujeto que, a partir de lo que los derechos le permiten, busca participar en ámbitos de “empoderamiento” (empowerment) que va definiendo según su capacidad de gestión y según, también, cómo evalúa instrumentalmente el ámbito más propicio para la demanda que quiere gestionar” (Hopenhayn, 2002:5).

Por otro lado, la mediación contribuye a establecer redes sociales y nuevos vínculos que estimulen y favorezcan las relaciones sociales o comunitarias en un proceso de construcción, tanto individual como colectivo, que promueve un intercambio dinámico entre los que participan en él. En definitiva, la mediación construye puentes entre el individuo y los demás y el entorno. Del mismo modo, posibilita también la potenciación de contar con nuevos recursos y con la creación de alternativas superadoras para la resolución de problemas o la satisfacción de necesidades. La mediación como modelo de gestión de conflictos alternativo transforma los modos de interpretar y de pensar la realidad cotidiana que los sujetos construyen, según la posición que ocupan en la sociedad, y que sirven para orientar sus comportamientos y los devuelve a una tabula rasa, igualitaria, desde donde empezar a pensar en clave comunitaria, compartida. En esta línea, “el sentido de pertenencia se desplaza desde el eje Estado-Nación hacia una gran dispersión en la producción de sentido y en la interacción de sujetos. El ejercicio ciudadano se expande a prácticas cotidianas a medias políticas y a medias culturales, relacionadas con la interlocución a distancia, el uso de la información para el logro de conquistas personales o grupales, la redefinición del consumidor (de bienes y de símbolos) como agente que da voz a sus derechos y sus preferencias, y el uso del espacio mediático para transformarse en actor frente a otros actores” (Hopenhayn, 2002:6). Por último, y tal y como se apuntaba anteriormente, el tratamiento de las diferencias que se suscitan entre los individuos, grupos de individuos e instancias privadas o públicas se gestionan en un espacio de diálogo democrático basado en el protagonismo de los que participan en él, por el que cualquier discriminación queda totalmente anulada (Nato et al., 2006).

## **CONCLUSIONES ¿ES POSIBLE CONSTRUIR UNA IDENTIDAD COMPARTIDA?**

### **Características fundamentales de una identidad compartida en comunidades sociales urbanas**

Una vez constatado que la mediación resulta ser una herramienta útil para construir puentes entre grupos e individuos socioculturalmente diversos, es igualmente relevante hablar de cómo ello puede contribuir, a su vez, a la creación de una identidad comunitaria. La mediación, pues, contribuirá al diseño y puesta en marcha de procesos de intervención orientados a reparar y/o restituir el tejido social allí donde aparezcan rupturas, y a establecer nexos allí donde la diferencia –o la indiferencia- amenacen la consecución de un conjunto, un nosotros compartido.

Lo fundamental, entonces, será generar espacios de encuentro de los distintos nosotros y superar así la dualidad social que a menudo dificulta la convivencia, al mismo tiempo que preservar, reconstruir o inventar espacios que propicien la comunicación entre todos los miembros de la sociedad. Debemos considerar propuestas de acción orientadas a promover ese “lugar intermedio” que permita a los ciudadanos cooperar para crear, día tras día, un colectivo. Buscar formas, en definitiva, para organizar el encuentro del desencuentro (Nato, et al., 2006). De ese modo, la mediación contribuirá a superar el conflicto de intereses particulares y visibilizará los intereses colectivos, así como ofrecerá también puentes para articular fragmentos desagregados del paisaje social. De igual manera, este mecanismo de emerger lo colectivo, podrá ser usado por los hijos de inmigrantes para aferrarse a un nuevo sentimiento de pertenencia a la sociedad que habitan, permitiéndoles –bajo el paraguas de la

interculturalidad- poder integrar la mezcla cultural en su identidad, tanto a nivel individual como colectivo.

Llegados a este punto, vemos como el fortalecimiento comunitario atribuido a los procesos de mediación viene dado por el afloramiento de los intereses compartidos entre los distintos individuos de una sociedad. Pues bien, la existencia de estos intereses compartidos es uno de los aspectos clave para que se genere una identidad compartida. La identidad compartida, comunitaria, se da entre un grupo cohesionado y donde existe solidaridad entre sus miembros, los cuales se identifican con una misma comunidad y comparten una serie de intereses y/o objetivos. Una identidad compartida no niega una identidad individual, pero cada sujeto miembro de esa comunidad siente y comparte una serie de características comunes que los define y a la vez los distingue de otras comunidades (con otras identidades compartidas). Así, la identidad comunitaria se basa sobre todo en la “conciencia de comunidad” existente, que fomenta la imitación entre sus componentes, facilitando, a la vez, la identificación de todo aquél que forma y quiere formar parte. Toda identidad comunitaria da respuesta a dos aspectos fundamentales para el individuo de una comunidad: i) el sentido de una persona acerca de quién es, que viene derivado de su(s) sentido de pertenencia(s) grupal(es) y de sus identificaciones y ii) una memoria histórica y un proyecto comunitario presente y futuro (Puddifoot, 2003).

Y es que, tal y como apuntan algunos autores, las personas que integran una comunidad participan en sus representaciones colectivas o universos simbólicos, lo que se traduce en significaciones sociales: normas, valores, mitos, ideas, tradiciones. “Es lo que Durkheim —en el campo de la investigación sobre los imaginarios sociales (concepto compartido también por Marx y Weber)— plantea como la producción social de sentido, que configura lo que llamamos identidad colectiva: es la que emerge de la interacción entre los actores sociales, en la cual estos se apropian de significaciones u otorgan sentido a los enunciados y a las prácticas desplegadas. Los individuos, en este contexto, se autoperciben como miembros de un grupo particular y comparten el conjunto de “imaginarios” que este grupo ha co-construido” (Nato, et al., 2006:210).

John Puddifoot, autor de diversas obras sobre identidad comunitaria identificó seis dimensiones de la identidad comunitaria que merecen ser mencionadas y que afectan en la construcción del yo (identidad) del individuo. Aquellas referidas al carácter personal: i) Sentido de apoyo personal: donde la comunidad es sentida por sus integrantes como una fuente de apoyo personal; ii) Sentido de contento personal: aquella dimensión según la cual uno se siente personalmente situado y seguro en una comunidad y iii) Sentido de inclusión personal activa: cuando un individuo se siente incluido e identificado en un proyecto común que va más allá de su persona.

Por otro lado, Puddifoot identificó tres dimensiones que iban asociadas al carácter compartido de la identidad comunitaria: i) Sentido activo del compromiso social: que hace referencia al saberse integrante de un proyecto compartido entre más personas y en el que existe una solidaridad entre todos; ii) Sentido de vecindad: el cual resalta la importancia de las relaciones con el resto de la comunidad y, por último, iii) Sentido de estabilidad percibida: donde se pone de relevancia la estabilidad y seguridad percibida y compartida por todos los integrantes de la comunidad (Puddifoot, 2003). En definitiva, este autor define la identidad comunitaria como una noción otorgada de sentido, expresada en acciones y verbalizaciones, cargada de afecto, construida históricamente y expresada en relaciones.

En esa misma línea, pues, se puede hablar también de identidad transcultural, puesto que esta identidad compartida que se plantea como producto de un fortalecimiento comunitario va más allá de la distinción entre culturas y se basa en la interculturalidad. Este aspecto resulta especialmente importante para el colectivo inmigrante, el cual a menudo siente rechazo a conectarse, por miedo a que se les obligue a reasignar su diferencia para así evitar ser condenados a la desigualdad. Y es que bajo la concepción que este trabajo asume, “se puede pensar la diversidad cultural como un criterio que no queda restringido a aspectos raciales, religiosos y/o territoriales, sino que tiende a concebir lo cultural como una producción y un producto de la vida social” (Nato, et al. 2006:135). Cuando se afirma, pues, de que esta identidad compartida debe ser transcultural, eso es, basada en los principios de la interculturalidad, significa que no existe una única cultura que sea declarada válida, auténtica, frente a otras a las que se les niega legitimidad o se las degrada material y simbólicamente y que se hace caso

omiso a los estereotipos que históricamente han sido socialmente aceptados. En definitiva, las identidades se forman ahora en procesos transversales interétnicos e internacionales, en una multiplicidad de intercambios, algunos de ellos influenciados por la globalización cultural, por lo que nuestra identidad no solo se construye a partir de la cultura de origen, sino desde una enorme variedad de repertorios simbólicos y modelos de comportamiento adquiridos a lo largo de la vida. La cultura, pues, queda entendida, como “el conjunto de las preguntas y respuestas por el sentido, que tienen que ver con las formas de comunicación, las identidades y el lenguaje, con la manera de pensar, los modelos éticos y de conocimiento, con el significado que le damos a nuestras acciones, con la creatividad y con la manera como definimos el espacio, el tiempo, la naturaleza y la relación con los otros. Se trata aquí de la cultura como sustrato” (Garretón, 2003, apud Nato, et. al. 2006:135)

Por último, esta identidad compartida deberá ser una identidad cívica, donde se conjugue una mezcla de cultura política y, a su vez, un sentimiento de pertenencia del que brota el impulso básico de la solidaridad comunitaria. En esa dirección, en las sociedades contemporáneas del siglo XXI la ciudadanía no reposa ya en la pertenencia e identidad nacional sino en determinados valores políticos como la libertad, la igualdad o la participación política; en definitiva, en todos los aspectos sociales y culturales ligados al sentimiento de pertenencia a una comunidad y a las actitudes con que se viven los vínculos que unen unos a otros. Esa nueva concepción de ciudadano, pues, debería dejar atrás el patriotismo tradicional como fuente permanente de esa identidad y reformularse hacia un cosmopolitismo más adecuado con el nuevo panorama que surge de la desnacionalización de los espacios económico, político y cultural construidos en torno a la idea de Estado - nación. En esa línea, una identidad cívica compartida puede (y debería) reforzar la calidad de la vida democrática, al contribuir a ampliar los canales de deliberación y discusión, y profundizar los vínculos de solidaridad que animan a la participación y a la solidad a una ciudadanía compartida y comprometida (Reyes, 2009).

Si tal y como afirma el pedagogo brasileño Paulo Freire, “no somos sino que estamos siendo”, las administraciones públicas y la comunidad en si (autoresponsabilizándose cada individuo de sus deberes y derechos) deben hacer un esfuerzo para mantener un sistema de convivencia efectivo que asegure el proyecto futuro y compartido de la comunidad y permita una identidad personal y compartida que se base en el respeto, el entendimiento y la solidaridad. De esa forma, la identidad individual de cada miembro de la comunidad se verá moldeada y reforzada por la identidad compartida con el resto de la comunidad en un contexto favorable para el entendimiento.

En definitiva, la mediación comunitaria es una herramienta dirigida a fomentar la corresponsabilización de los ciudadanos y ciudadanas en la gestión de la convivencia en los espacios públicos y en los lugares de encuentro comunitarios mediante el uso y aprendizaje de la cultura de paz, el respeto a la diversidad, el reconocimiento, la comunicación asertiva y empática, la igualdad y la cooperación. La mediación debe ser entendida no sólo como un método de resolución de conflictos sino también como una pieza clave de fomento de la convivencia, el fortalecimiento comunitario, el diálogo, el empoderamiento del tejido social y la participación en la comunidad de la que se forma parte. Al mismo tiempo, esta herramienta también contribuye al fortalecimiento de la democracia y la cultura cívica al habilitar la participación de todos/as y fomentar el pacto social entre toda la comunidad.

Así, la mediación contribuirá a superar el conflicto de intereses particulares y visibilizará los intereses colectivos, así como ofrecerá también puentes para articular fragmentos desagregados del paisaje social. Del mismo modo, este mecanismo de emergencia de lo colectivo, lo compartido, podrá ser usado por los hijos de inmigrantes para aferrarse a un nuevo sentimiento de pertenencia a la sociedad que habitan, permitiéndoles –bajo el paraguas de la interculturalidad- poder integrar la mezcla cultural en su identidad, tanto a nivel individual como colectivo.

En último lugar, y ya para finalizar, la mediación comunitaria es una herramienta de transformación social capaz de generar un espacio de creatividad personal y social, una realización de ciudadanía que allane el terreno para la generación de una identidad comunitaria, transcultural, cívica y compartida. Parafraseando a Bauman, el objetivo debe ser “vivir juntos en un mundo de diferencias”, todo ello en un entorno de convivencia y respeto.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aparicio, R. (2001). “La literatura de investigación sobre los hijos de inmigrantes”, *Migraciones*, num. 9, Pág. 171-182.
- Aparicio, R. y Tornos, A. (2006). *Hijos de inmigrantes que se hacen adultos: marroquíes, dominicanos y peruanos*. Madrid: Ministerio de Asuntos Sociales.
- Bauman, Zygmunt (2001). *La sociedad individualizada*, Madrid: Cátedra.
- Bauman, Zygmunt (2005). *Identidad: conversaciones con Benedetto Vecchi*. Buenos Aires: Losada.
- Bourdieu, P (2000). *Cuestiones de Sociología*, Madrid: Akal.
- Castells, Manuel (1998). *La Era de la Información*. Economía Sociedad y Cultura. Vol. 2 El poder de la identidad. Madrid: Alianza Editorial.
- Delgado, Manuel (2011). *El espacio público como ideología*. Madrid: Editorial los Libros de la Catarata.
- García Borrego, I. (2003). “Los hijos de inmigrantes extranjeros como objeto de estudio de la sociología”. *Andulí: Revista Andaluza de Ciencias Sociales* , núm. 3, 27-46.
- García Borrego, I. (2008). Tesis Doctoral: Herederos de la condición inmigrante: adolescentes y jóvenes en familias madrileñas de origen extranjero. Obtenido el 4 de julio de 2014 de <http://migraciones.ugr.es/cddi/images/tesis/GarciaBorrego2008.pdf>
- Gergen, Kenneth J. (1992): *El yo saturado. Dilemas de la identidad en el mundo contemporáneo*, Barcelona: Paidós.
- Giménez, N. Y Lorés, L (2007) Convivencia: conceptualización y sugerencias para la praxis. En Fundación CIDOB (Eds.), *Inmigración y gobierno local : experiencias y retos* (págs. 77-100). Barcelona: CIDOB.
- Hopenhayn, M. (2002). “El reto de las identidades y la multiculturalidad”. *Pensar Iberoamérica: Revista de Cultura*, num. 1.
- Martínez Sahuquillo, I. (2006). “La identidad como problema social y sociológico”. *ARBOR: Ciencia, Pensamiento y Cultura*. Núm. 722, págs. 811-824.
- Puddifoot, J. (2003). “Exploring personal and shared sense of community identity in Durham City, England”. *Journal of Community Psychology*, núm. 31, págs. 87-106.
- Redorta, J. (2004). *Cómo analizar conflictos*. Barcelona: Paidós.
- Reyes, F. (2009). “Multiculturalismo y mediación democrática, enfoques para los nuevos liderazgos”. *Revista Congressistas*, num. 195, págs. 1-11.
- Richarte, I y Díe, L. (2008). “La mediación intercultural y la puerta hacia otro mundo posible. Documentación social, num. 148, págs. 133-156.
- Montcusí, A. (2007). “La inmigración como condición hereditaria”. *AIBR: Revista de Antropología Iberoamericana*, vol.2 núm. 3, pág. 459-487.
- Nato, A. M., Rodríguez Querejazu, M.G., y Carbajal, L.M (2006). *Mediación comunitaria: conflictos en el escenario social urbano*. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires.

Tejedor, M R. (2010). “A caballo entre dos mundos: la construcción identitaria de las segundas generaciones en Alcalá de Henares”. *Lengua y Migración*, núm. 2, págs. 67-96.

Terrén, E. (2003). “Educación democrática y ciudadanía multicultural: el reaprendizaje de la convivencia”. *Revista Praxis*, num. 3, págs. 259-279.

Terrén, E. (2007). “Adolescencia, identidad e inmigración”. En: Cachón, L. y Salas, A. (coords.). *Juventud e inmigración: Desafíos para la participación y la integración*. Gobierno de Canarias.

Terrén, E. (2011). “Identidades desterritorializadas. El sentimiento de pertenencia nacional entre los adolescentes de familias inmigradas”. *Papers*, num. 96/1, págs. 97-116.

Susana Ferrandis Giménez<sup>50</sup>

## RECENSIÓN DEL LIBRO: “ÉTICA DEL HUMOR. FUNDAMENTOS Y APLICACIONES DE UNA NUEVA TEORÍA ÉTICA”.

Datos del libro:

Autor: Juan Carlos Siurana Aparisi

Colección Dilémata, Plaza y Valdés Editores

Madrid, 2015



---

### Resumen

Para muchos los postulados y las aportaciones de la filosofía parecen demasiado lejos de la actividad profesional del día a día. Nada más lejos de la realidad.

En esta ocasión presentamos un texto innovador y fresco que viene a poner de relieve la necesidad del desarrollo interdisciplinar de las profesiones, lo que hará que usuarios y profesionales salgan beneficiados. Todos percibimos que tenemos un conocimiento muy fragmentado del mundo e incluso de nuestra propia área de conocimiento. La realidad nos exige una estrecha colaboración de grupos diversos que nos ayude a entenderla un poco mejor.

El profesor de Filosofía Moral de la Universidad de Valencia, Juan Carlos Siurana, nos ofrece en un texto profundo, intenso y bien argumentado, una doble aportación al mundo de las éticas aplicadas: la que va a denominar la ética del humor, y un nuevo método filosófico que abre el horizonte al paradigma filosófico biológico que impregna los postulados actuales, el método clínico-ético.

Durante las tres últimas décadas del siglo pasado y especialmente en la década de los '90 en el campo de la ética se ha producido una verdadera explosión de publicaciones de las llamadas éticas aplicadas. Podríamos pensar que una realidad universal que todos los seres humanos compartimos y tan cotidiana como el humor, en algún momento habría llamado la atención de las éticas aplicadas, pero no ha sido el caso. Eso no quita que la bibliografía sobre el humor sea inmensa. Son muchos autores de todas las épocas los que se han detenido a analizar la realidad del humor, pero sin embargo, son muy pocos los que han intentado presentar una hacer ética aplicada al humor.

En el presente volumen el autor establece una conexión directa entre humor, salud y ética, defendiendo que una vida ética es una vida saludable. Su propuesta no parte solamente de una teoría sobre el humor. Busca integrar todas las teorías y todos los elementos éticos disponibles, así como los recursos éticos existentes en los trabajos que se han venido realizando desde otras áreas del reconocimiento para ofrecer esta nueva teoría ética: la ética del humor.

Entiende el humor como la capacidad para percibir algo como gracioso. Esta capacidad activará la emoción de la hilaridad, que expresaremos a través de la sonrisa o la risa. Por diferentes motivos aquello que nos ayuda a percibir algo como gracioso suele cambiar entre los individuos, o en un mismo

---

<sup>50</sup> Susana Ferrandis Giménez. Mediadora familiar y en el ámbito educativo. Experta en intervenciones sistémicas. Directora del centro de intervención educativa y familiar Educa23. E-mail de contacto: susanferrandis@hotmail.com

individuo. Sin lugar a dudas uno de ellos es la educación ética y una posibilidad de medir la altura ética de un individuo es la medición de su estilo del humor.

Comienza definiendo el humor como capacidad humana y sus bases evolutivas, y exponiendo las diferentes definiciones de humor desde la perspectiva ética. Posteriormente, realiza una extensa exposición del estado de la cuestión y de las aportaciones sobre el tema a nivel internacional y nacional, para pasar a analizar la postura de los autores clásicos y contemporáneos sobre el tema que nos centra. Es entonces cuando propone una de las grandes aportaciones del presente volumen: el método clínico-ético. Argumenta la expresión de libertad, de universalidad y de racionalidad del humor, explicando con detenimiento la racionalidad discursiva de la ética del humor y su conexión con la lingüística del humor.

Tras ese denso corpus teórico desarrolla una interesante aplicación de la ética del humor a ámbitos profesionales como la sanidad, la empresa, la educación, la política, el derecho o la sociología.

Como no podía ser de otra forma examina el papel tan importante que la llamada psicología positiva realiza en el terreno del humor y lo hace desde la perspectiva de la ética del humor como medida de auténtica salud personal y social.

El análisis lo hace centrándose en la dimensión ética del humor en la vida cotidiana, en la familia, en la pareja y las posibilidades que aporta en la construcción de la dimensión intercultural de la ética.

Concluye el libro aportando una larga serie de conclusiones y una extensa bibliografía interdisciplinar que nos puede ayudar de referencia para profundizar en el tema.

¿Qué aporta el presente libro a las ADR? Creo que a nadie se nos puede escapar que una detenida lectura de su contenido puede ser de gran ayuda para todos aquéllos que nos dedicamos a la resolución de conflictos y que nos abre a la dimensión ética del humor.

Lo hace, en primer lugar, poniendo de manifiesto la necesidad de reconocernos en dicho proceso de humor. Junto a éste nos aporta un nuevo método filosófico para posicionarnos frente al conflicto y sus agentes. Es indudable, a su vez, la importancia que tiene para considerar nuestra salud ética desde la perspectiva del humor que nos ayudará tanto a nivel personal como profesional.

De vital importancia considero las aportaciones que el autor realiza en el capítulo 13 cuando aborda la ética del humor y la sanidad. Todo, o casi todo, lo que allí propone es extrapolable y aplicable para la resolución alternativa de conflictos. Un humor ético es, sin duda, capaz de aportar un ambiente que ayuda a manejar el estrés, lograr el reconocimiento, la legitimación de las partes sin ofensas y sin menosprecio. No olvidemos que una actitud de humor ético ayuda al sano equilibrio de la personalidad y es un indicador de la salud moral de las personas que afrontan el conflicto.

Ser amables, sonreír, dar las gracias y estar de buen humor debería ser una exigencia en la formación de los profesionales que están o van a estar acompañando en la resolución de conflictos.

La profesora Adela Cortina, en la presentación del libro, manifestaba que *«Juan Carlos quiere demostrar ... que el humor y la risa son importantes en la vida. En cambio, lo tenebroso la amarga»*. Asimismo, añadió que *«cuando la gente es ética, es magnánima, y las cosas van mejor. Cuando la gente es tenebrosa, las cosas van peor»*.

Para ella lo interesante del libro *«es que Juan Carlos propone una nueva teoría, que no tiene parangón, que tiene bases biológicas y filosóficas, desde un nuevo paradigma: el de los grupos y las redes interdisciplinares»*.

Estamos seguros que la aportación del autor será de gran ayuda y nos abrirá un nuevo horizonte en el desarrollo de nuestra labor.

Susana Ferrandis Giménez.

Roberto Nieto<sup>51</sup>

## LA MEDIACION Y LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS. EL CONTEXTO INSTITUCIONAL COMO PIEDRA DE TOQUE.

## MEDIATION AND PUBLIC INSTITUTIONS. THE INSTITUTIONAL CONTEXT AS TOUCHSTONE.

---

### Resumen

El presente artículo se orienta a producir un estudio pormenorizado de conceptos que, estando vigentes en la teoría y en la práctica de la mediación, ameritan una revisión de sus elementos constituyentes tanto explícitos como implícitos -y quizá por ello, no priorizados, subvaluados, orientados a una visión que sustenta una práctica específica pero no la confronta o invisibilizados- y al impacto de esos elementos en la práctica concreta y en el devenir de la alianza mediación-instituciones públicas.

### Palabras clave

Mediación en instituciones públicas. Mediación. Instituciones y organizaciones. Contextos. Concepto de mediación en contextos institucionales públicos

### Abstract

This article aims to produce a detailed study of concepts, still valid in the theory and practice of mediation, that warrant a revision of its constituent explicit and implicit elements -and perhaps therefore not prioritized, undervalued, oriented to a vision that supports a specific practice but not confronted to or not displayed on this practice- and the impact of those items in the actual practice and in the future of the alliance mediation-public institutions.

### Keywords

Mediation in public institutions. Mediation. Institutions and organizations. Context. Mediation in public institutional contexts concept.

---

<sup>51</sup> Roberto Nieto es abogado, Especialista en Derecho de Familia y Magister en Negociación y Resolución de Conflictos. Actualmente se desempeña como capacitador en MARCs, mediador y negociador en forma privada y previamente como miembro del Cuerpo de Mediadores del Poder Judicial (Mendoza, Argentina). Es docente universitario de Negociaciones y Alianzas Estratégicas (Univ. del Aconcagua, Mendoza, Argentina) y docente en MARCs de Redes Alternativas y Francisco Diez & Asociados. Correo electrónico: [robertonieto@speedy.com.ar](mailto:robertonieto@speedy.com.ar).

## Introducción.

Los mediadores somos adictos al término “causalidades”, más que a la ocurrencia de las “casualidades”. En ese marco, resulta causal el ofrecimiento de ADR News de publicar en forma de artículo algunas partes seleccionadas de mi Tesis de Maestría en Negociación y Resolución de conflictos, con la información proveniente de España, en la cual se da cuenta que Grupo Europeo de Magistrados por la Mediación (GEME), por intermedio de su Vicepresidente (Magistrado de la Sección XII de lo Civil de la Audiencia Provincial de Barcelona) expresó que: “[...] Hemos llegado a la conclusión que para que la mediación eche raíces en España hay que trabajar en dos frentes muy definidos: **las instituciones públicas** y los jueces. Y hay que afinar los mecanismos.<sup>52</sup>” –el subrayado me pertenece–

La atinada –y contextualizada– observación de Ortuño, me permite y abre camino a presentar algunas reflexiones sobre la mediación en términos generales y también sobre la aplicada en y desde los contextos institucionales públicos, desde mi mirada como mediador que ha hecho mediación activamente en dicho contexto, para presentar a los practicantes –y también a quienes tendrán la misión de activar los mecanismos institucionales de derivación de conflictos judicializados a mediación– algunas peculiaridades de la mediación institucional pública o en contextos institucionales públicos, que espero sean de utilidad para las instituciones en sí, para los derivantes al sistema, para los derivados al mismo y para quienes personalizarán la prestación del servicio de mediación.

La mediación, integrante pleno del conjunto de métodos denominados «de resolución alternativa de conflictos» y –como profesión de fe– «de resolución apropiada de conflictos», junto con la negociación, la facilitación y la conciliación, ha experimentado un marcado crecimiento en los países tributarios del sistema jurídico continental romanista en los últimos veinte años. A ésta segmentación del universo mediación, la llamaré –de aquí y en adelante– «modelo latino de mediación», para diferenciarlo del modelo de mediación de raíz anglosajona, el cual reconoce como baluarte principal, científico y técnico, a los Estados Unidos de América.

El modelo latino de mediación presenta, en mi criterio, un rasgo que considero distintivo, peculiar, casi inherente a cualquier iniciativa que procure la inserción del método, sea como variable de modificación de pautas culturales, de modernización de los sistemas jurisdiccionales o de adaptabilidad de los modelos confrontativos o controversiales de resolución de conflictos a las demandas y realidades de los nuevos tiempos: su vinculación a las instituciones públicas (u organizaciones, que si bien no son términos sinónimos tienen implicancias uno sobre otro -o con el otro- que serán objeto de análisis en su parte pertinente).

La vinculación mediación-institución pública ha adoptado diversas modalidades. Algunos sistemas locales de implementación de la mediación muestran una fortísima vinculación del modelo latino de mediación con los Poderes Judiciales, otros a instituciones relacionadas con la protección de los derechos e intereses colectivos (Defensorías del Pueblo, de los Ciudadanos, de la Nación, Ombudsman), otros a los Poderes Ejecutivos centrales o descentralizados con jurisdicción territorial (Municipios, Departamentos, Regiones, Regiones Autónomas, etc.) y otros a entidades públicas no estatales que ostentan poderes públicos por delegación estatal que les permiten regir aspectos de la práctica profesional o laboral (Colegios de profesionales, sindicatos), y otros a todos ellos.

Tampoco resulta extraño observar en la Argentina y en otros países, casos en los cuales las diversas formas vinculares entre la mediación y las instituciones conforman un *mix*, presentándose diversos sistemas de implementación a la vez, v. g., sistemas de mediación intrajudicial y extrajudicial que habilitan la jurisdicción.

En todo caso, lo que resulta patente es la existencia de un lazo explícito entre la mediación y las instituciones del Estado (instituciones públicas estatales) y otras organizaciones que, si bien no son parte integrante de la estructura formal estadual, son pilares fundamentales a través de los cuales la actividad estatal se inserta y desarrolla en la sociedad civil. El escaso desarrollo de la mediación privada

---

52 En <<http://www.conflegal.com/noticias/los-jueces-mediadores-definen-medidas-mediacion-funcione-espana-04102015-1352>> [Consulta: 22 de Octubre, 2015]

en Argentina y otros países tributarios del modelo latino (es decir, por requerimiento directo de las partes en conflicto, sin que la falta de acuerdo resulte en un paso antecedente a la posible interposición de acciones judiciales) da cuenta de ello.

Al especificar las instituciones públicas, me refiero a instituciones y organizaciones, asentadas en el ámbito de las funciones públicas estatales y no estatales y no a otras que también tienen como base a ciertas organizaciones y que son consideradas instituciones públicas pero cuya labor no se realiza en forma vinculada con funciones públicas *strictu sensu*, en las cuales se desarrollan diversos tipos de mediación. Entre estas últimas se encuentra la institución escuela, por lo que la restricción practicada respecto de la mediación escolar alcanza a los sistemas de mediación escolar entre pares, aunque en lo relativo a sistemas de mediación encarnados por docentes o directivos, algunas de las pautas planteadas en el presente artículo podrían alcanzarles.

En lo que hace a la mediación judicial o prejudicial específicamente considerada como aquella que es requerida como paso procesal antecedente o posterior a la interposición de un reclamo judicial (antes de la traba de la litis), ella resulta incorporada formalmente en los programas de los Poderes Judiciales, sea porque directamente se regentea el servicio o porque se lo supervisa mediante funcionarios que son designados por el Poder Judicial -aun cuando los mediadores que prestan el servicio no sean personal dependiente del mismo, por su incorporación a la plantilla o por contratos de servicios-. Lo que es claro es que la mayoría de los Poderes Judiciales argentinos incorpora a los Servicios de Mediación como un modo de favorecer al ciudadano el Acceso a la Justicia.

El presente artículo se orienta entonces, a producir un estudio pormenorizado de conceptos que, estando vigentes en la teoría y en la práctica de la mediación, ameritan una revisión de sus elementos constituyentes tanto explícitos como implícitos -y quizá por ello, no priorizados, subvaluados, orientados a una visión que sustenta una práctica específica pero no la confronta o invisibilizados- y al impacto de esos elementos en la práctica concreta y en el devenir de la alianza mediación-institución pública.

No desconozco el hecho de que, cuando se aborda un campo determinado del conocimiento, los diferentes autores adoptan diferentes discursos (comprensivos de posturas ideológicas) y proponen diversas maneras de concebir y de practicar la acción a partir de ellos. Las nociones de mediación, institución, organización, institucionalización y contexto -entre otras- que desarrollo dan fe de ello.

El interrogante inicial a dilucidar y, por ende, a elaborar una respuesta/propuesta que permita la interpretación de las posturas que acá sentaré, implica reformular la pregunta sobre el «cómo» encontrar una guía entre tal diversidad de proposiciones a un «cómo» de superior nivel: ¿cómo identificar aquellas posturas que resultan más congruentes con el contexto de intervención y con las prácticas a derivarse de la mediación institucional pública? Una de las estrategias de aprehensión de las diversas posibilidades teóricas y prácticas del campo de la mediación consiste en elaborar un mapa de este «territorio» académico (sin olvidar que el mapa no es el territorio que representa, pero, si es correcto, tiene una estructura similar a la del territorio, lo que explica su utilidad -Alfred Korzybski *dixit*-).

El mapa que propongo trata de agrupar proposiciones semejantes en categorías, caracterizar a la elegida y distinguirlas de otras, poniéndolas al mismo tiempo en relación para encontrar oposición y complementariedad o, simplemente, divergencias y puntos en común. Nótese que el uso de la conjunción «y» se realiza *ex profeso*, posicionándonos en el paradigma de la abundancia, en reemplazo de «o» (signo de opción, exclusión), situado en el paradigma de la escasez.

Es así como identificaré e intentaré encauzar diferentes corrientes políticas, sociológicas, filosóficas, de mediación y otras. La metáfora de «encauzar» resulta adecuada para adentrarme en las diversas «corrientes», entendidas como una manera general de concebir y de practicar un pensar y un hacer. Como pasa en los ríos, el conocimiento admite que a una misma corriente pueden incorporarse una pluralidad y una diversidad de proposiciones afluentes. Por otra parte, una misma proposición puede desembocar y sostener nuevas corrientes diferentes, conforme la mirada del que mira y la nueva -o antigua- corriente, conforme a la cual es analizada. Finalmente, si bien cada una de las corrientes presenta un conjunto de características específicas distintivas, no necesariamente son excluyentes de otras y en todos los planos, ya que ciertas corrientes comparten características comunes.

El mapa propuesto para sistematizar las corrientes del pensamiento que nutren este artículo deviene una herramienta de análisis al servicio de la exploración de la diversidad de proposiciones científicas y prácticas y a resistir la imposición de un cepto que obliga a clasificar de la misma forma a todos los ríos, máxime cuando la mediación es un río en constante formación. Si bien todos los ríos desembocan en el mar, el mar no es necesariamente el mismo para todos los ríos. El riesgo de centrarse en categorías rígidas -en un único y excluyente mar- implica, en definitiva, el peligro de deformar o manipular la realidad para que se ajuste a aquellas

Es en ese orden de ideas que ahondaré en la vinculación de los conceptos de mediación, institución y contexto como elementos primarios de construcción de una noción de mediación institucional pública, a más de una propuesta para entender la forma de organización social actual de los profesionales que trabajan con la mediación. La vinculación expuesta es susceptible de producir un significado propio del significante «mediación» y merece una mirada que permita distinguir en ese concepto diversas relaciones y fenómenos sociales cuyo impacto sobre el hacer mediador y su desarrollo no resultan menores, a mi juicio.

En el afán de sostener la fortaleza y credibilidad de la mediación y, por ende, de la misma en su versión institucional pública, considero que resulta necesario ahondar en algunos aspectos que pudieran afectar tanto su sustentabilidad como su práctica concreta, ya que la mediación en sí y, por extensión, los sistemas organizados que la prestan, no están exentos de la crisis de los métodos de resolución de conflictos cuyas causas expone brillantemente Mayer (2008). Gran parte de esa crisis reside, en mi criterio, en un conformismo cómodo, en la falta de un ansia de conocimiento que nos impulse a buscar preguntas y respuestas en los pliegues de las bases teóricas y las implicancias prácticas de la mediación.

A abrir un resquicio teórico-práctico que nos ponga en crisis y que nos motive a todos los que conformamos y nos dejamos conformar por la mediación -como construidos y constructores de una ciencia práctica- a desarrollar comportamientos distintos para hacer frente a nuevos desafíos, está orientado este artículo.

## **LA MEDIACION, EL CONTEXTO Y LAS INSTITUCIONES. LA MEDIACION INSTITUCIONAL PÚBLICA.**

### **1. Una nueva introducción.**

Una de las mayores dificultades a las que se enfrenta cualquier campo del conocimiento surge cuando se trata de fusionar la discusión acerca del «qué» describimos con la discusión sobre el «cómo» resolver las preguntas que nos plantea el fenómeno descrito y en qué forma tal fusión puede resultar original, apasionante (o inquietante) y contar con posibilidades que permitan sumar conocimientos.

Considero que el desarrollo de nuevos campos de estudio y la intención de derivar de ello implicancias en la práctica social, requiere renovar los problemas del conocimiento a los que son aplicados, lo que dinamiza la vida académica y profesional y permite la correspondencia entre el contexto temporal y espacial específico y las preguntas que se plantean en él y respecto de él.

El espacio de estudio al que denominamos mediación, que en sus inicios se visualizaba como un espacio de construcción de acuerdos mutuamente satisfactorios de necesidades individuales en conflicto, se ha partido en modelos y sistemas peculiares y es ahora parte de un espacio mucho más amplio y lleno de posibilidades. A ésta altura de su desarrollo, los avances que ha experimentado la teoría y la práctica permiten particularizar los enfoques y, lo que es más importante, contextualizarlos.

Quienes hoy nos abocamos al estudio de la mediación podemos investigarla en escenarios temporales, sociales y espaciales riquísimos que permiten contar con casos prácticos estimulantes del desarrollo de teorías y con teorías cuyo desenvolvimiento se refleja en haceres prácticos: reflexionar sobre la práctica para teorizar sobre la realidad, un *continuum* pleno, una carrera de postas, sin principio ni final fijado apriorísticamente.

Pienso que a los ocupados por la mediación nos ha llegado un momento crucial: abocarnos firmemente a continuar la investigación y el trabajo con la mediación en contexto y desde el contexto y, con ello, superar el estudio de totalidades (LA mediación) que produce más totalidades. El reduccionismo que consigue el estudio de totalidades reproduce, aunque a escala diferente, la misma limitación de la que se partió, ya que al asumir a LA mediación como una totalidad explicable por sí misma, la consecuencia resulta idéntica: al intercambiar el lugar de la descripción, se reproducen sus limitaciones, ya que no se considera al contexto (social, cultural, institucional, al espacio, el tiempo) como factor que hace la diferencia, otorgante de un punto de partida a partir de secuencias y condiciones iniciales distintas.

La cuestión fundamental que quiero plantear es que a esta altura del desarrollo teórico-práctico de la mediación, no puede asumirse cada problema estudiado como una totalidad y sin coincidencia con otros procesos, es decir, hablar siempre de LA mediación y no sobre una clase, una especie, una forma especial de mediación. La metáfora que viene al caso puede ser la de estar frente a un rompecabezas: si buscamos armar la totalidad del rompecabezas, debemos tener en cuenta que descubrir cada una de las piezas sólo tiene sentido si se tiene alguna idea de su posición para conformar la figura completa. Si optamos por investigar las totalidades se produce una restricción de las opciones: suscitar adhesión - con cierto nivel de dogmatismo- o rechazar de plano sus postulaciones y con ello la construcción de otras nuevas totalidades que sufrirán idénticas limitaciones.

Si, como lo afirma Tilly (2002), la producción de una buena respuesta sobre lo que ocurre en el mundo de lo social es algo más complicado que contar una historia con actores y propósitos claramente definidos, considero que dar una respuesta al fenómeno que en adelante denominaré «mediación institucional pública» o «en contextos institucionales públicos», es más que reproducir una definición de mediación, clasificarla y además calificarla con atributos propios, ya que se requiere un estudio de los determinantes e implicancias que dieron origen e informan a esa forma especial de mediación.

## **2. La Mediación.**

Respecto de la ocurrencia del fenómeno social denominado mediación, la literatura anglosajona y la latina son pródigas en brindar definiciones de mediación. Tanta prodigalidad podría entenderse como una reiteración de conceptos, como una mera forma de encuadrar lógicamente el desarrollo del escribiente o como un imperativo científico que permita identificar y, a partir de allí, describir y analizar el fenómeno observado. Es en esta última intención que me alinee y, a partir de considerar que el observador-objeto observado componen un sistema de mutuas implicancias, considero que no se puede escindir la selección de los términos elegidos para definir a la mediación de aquel contexto en el cual el fenómeno observado se desarrolla.

Definir el concepto de mediación puede resultar una tarea compleja si se pretende analizar su significado y práctica de manera rigurosa, ya que el uso indiscriminado del concepto de mediación para describir múltiples y diferentes prácticas (Six, 1997) y contextos profesionales (v.g., el mediador en cuestiones religiosas, el papel del docente como mediador del conocimiento, etc.) es susceptible de generar confusión. Así lo afirma Boqué Torremorell (2003:21), al sostener que definir el concepto de mediación “[...] implica entrar en un discurso teórico complejo” que se origina en “[...] ámbitos disciplinarios discordantes engrosado por un cúmulo de prácticas inconexas”.

En función de ello, puede y debe realizarse una recopilación de las definiciones de mediación, contextualizadas conforme su sistema normativo de procedencia: autores de origen anglosajón y autores de origen continental romanista (latinos).

Al abordar la tarea de lograr una definición propia de la mediación institucional pública, tomaré en cuenta las definiciones provenientes de ambas vertientes, limitándome a enunciarlas, sin pretender agotar la enumeración ni postular la prevalencia de las que anoto por sobre otras.

### **2.1. Las definiciones anglosajonas de la mediación**

Una pequeña recopilación de las distintas definiciones arroja el siguiente resultado:

Folberg y Taylor (1997) la consideran como un proceso en el que las partes en conflicto, con la asistencia de una persona o personas neutrales, se abocan a aislar sistemáticamente los problemas en disputa para con ello encontrar opciones y considerar alternativas, con el objetivo de llegar a un acuerdo mutuo ajustado a sus necesidades.

Christopher Moore (1995) produce una ampliación del objeto de la mediación y de las características del tercero mediador al sostener que interviene en una disputa o en una negociación, debiendo ser aceptable, imparcial y neutral, carente de poder de decisión y habilitado para ayudar a las partes a alcanzar voluntariamente su propio arreglo, el cual debe ser mutuamente aceptable.

Para Cobb (1995) el proceso de mediación estructura la intervención de las partes involucradas en formas tales que favorecen su participación y legitimidad, asumiendo responsabilidades para diseñar la resolución de sus disputas a partir de la desestabilización de las historias y la nueva organización de las mismas, tendiente a la reconstrucción de las relaciones entre ellas.

Por su parte, Parkinson (2005) -que aun cuando se refiere a mediación en contextos familiares permite que se extrapole su concepto de mediación como proceso a la mediación considerada *in totum*- anota una conceptualización directamente enrolada en el lenguaje de la negociación colaborativa, ya que lo considera un proceso entre partes auxiliado por terceras personas neutrales para desarrollar las opciones, considerar las alternativas y llegar a un acuerdo mutuamente aceptable que responda a sus necesidades, respecto de cuestiones litigiosas.

Por último, anotamos a Kressel y Pruitt (1985) quienes proponen a la mediación como un proceso en el cual la intervención de una tercera parte neutral sirve de ayuda a que dos o más disputantes alcancen un acuerdo en el curso de una negociación, destacando y resaltando la capacidad del mediador para intervenir, recomendar y hacer sugerencias, pero nunca para imponer soluciones o tomar decisiones vinculantes.

## 2.2. Las definiciones latinas de mediación

Sara Rozenblum de Horowitz (1998) propone que la mediación es una negociación llevada a cabo con la ayuda de una tercera parte llamada mediador/a, que no es un árbitro ni un juez, pues no tiene el poder de imponer un resultado a las partes en conflicto.

Six (1997) cita la *Charte de Médiation* del *Centre National de la Médiation* (Francia) que postula a la mediación como un proceso que puede ser utilizado con distintos objetivos: un lugar intermedio que hace nuevas relaciones, un lugar abierto para evitar los escollos o un lugar dinámico que permite la regulación de las tensiones y de los conflictos, concluyendo que la mediación es un espacio de comunicación. Coherentemente Six (1997) la entiende como una acción realizada por un tercero entre dos personas o grupos de personas, que consienten participar y participan libremente en la toma de una decisión final, cuyo objetivo está puesto en hacer nacer o renacer entre ellos relaciones nuevas o evitar o sanar unas relaciones perturbadas.

Bustelo Eliçabe-Urriol (1995) desde su aplicación al contexto familiar, ofrece una descripción del fenómeno, considerando a la mediación como la intervención de un equipo multiprofesional representado en la persona del o de los mediadoras/es, que no estando vinculado a las partes de un conflicto y a solicitud de cualquiera de ellas o de ambas, interviene en el mismo con el objetivo de promover una forma alternativa de resolución no jurisdiccionalmente contradictoria. En forma más acotada, sostiene (Bustelo Eliçabe-Urriol, 2005: 66) que el proceso permite a las partes "...apropiarse de sus conflictos para hacer algo con ellos, con independencia de que se llegue o no a un acuerdo que le ponga fin."

Por su parte, Soares (1996) la entiende como un proceso para crear un contexto más flexible en la conducción de disputas, partiendo de la distinción de los conflictos con las disputas y sosteniendo que, al conformar el conflicto un proceso, no es susceptible de solucionarse, a diferencia de los problemas o disputas que pueden producir los procesos (y el conflicto interaccional lo es) que sí pueden solucionarse. Puntualmente acota que los conflictos *per se* no son un problema. Así, mientras que los procesos se sostienen en una lógica de evolución-involución, los problemas tienen la lógica de las soluciones o no soluciones, por lo que al ser proceso y soluciones dos órdenes diferentes, hace

énfasis en los roles atribuidos al mediador: la creación de un contexto adecuado y/para la conducción del problema/disputa.

Algunos autores españoles, en línea con la Ley nº 5/2012 sobre mediación en asuntos civiles y mercantiles que en su preámbulo define la mediación como un instrumento complementario a la Administración de Justicia, refrendan esa línea ideológica. Así, Puy Muñoz (2007) intenta una definición contextual pero concluye en una definición totalizadora, caracterizando a la mediación como un procedimiento jurídico (es decir, una parte de un proceso, un método de ejecutar algunas cosas, una actuación jurídica o administrativa) de resolución extrajudicial de conflictos entre personas, que se caracteriza por la intervención de un mediador (tercera persona, neutral e imparcial respecto de las partes en controversia) que aceptan que se las auxilie para buscar una solución satisfactoria para ambas, dentro de los límites legales (fijados por la ley).

En el mismo orden de ideas, Ruiz Rico y Ruiz Morón y Orozco Pardo (2012) sostienen que es un instrumento al servicio de la Justicia -complementario o alternativo, según el caso- por vía de su aplicación como instrumento de la seguridad jurídica, para lograr la resolución de una contienda o conflicto entre personas, merced a la intervención de un tercero que realiza la actividad de mediar.

Por su parte, Alés Sioli (2005) construye una definición que da un paso adelante en el sentido de considerar el proceso y a la vez incorporar sus objetivos en relación a otros métodos de resolución de conflictos, expresando que la mediación es un proceso conducido por un tercero, con experticia en técnicas de negociación, que respeta el derecho a la autodeterminación de las partes para la solución del conflicto y supone un complemento a la vía judicial o alternativa en su caso.

Fuera de la línea antedicha, Fisas (2004) la entiende como un ejercicio de comunicación orientado a la reconciliación de intereses enfrentados de las partes disputantes, para ayudarles a encontrar una salida, pero sin posibilidad de imponerles una solución heterónoma.

Para Calcaterra (2006:32) la mediación constituye un proceso “[...] que busca soluciones de recíproca satisfacción subjetiva y de común ventaja objetiva para las partes, a partir del control del intercambio de la información”, dirigido por un tercero neutral, sin poder de decisión sobre el resultado y que favorece el comportamiento colaborativo de las partes.

Para Aréchaga, Brandoni y Finkelstein (2004) conforma un dispositivo de abordaje de conflictos, que suscita la búsqueda de soluciones consensuadas y contribuye a maximizar los beneficios potenciales de los conflictos, enrolándose en la visión funcional del conflicto surgida de la escuela de las relaciones humanas. Respecto del tercero participante anotan que asiste a las partes, sin juzgar ni valorar, brindando un encuadre específico que marca las pautas del procedimiento y realiza intervenciones que conducen a que las partes identifiquen y jerarquicen sus intereses, exploren su posicionamiento en el conflicto y tomen decisiones informadas acerca de las formas de resolverlo.

De la definición antecedente surge un nuevo concepto que nombra a la mediación. Ya no es un proceso o un procedimiento, sino que conforma un «dispositivo». Brevemente, anotamos que Delleuze (1999) se refiere al dispositivo como «ovillo o conjunto multilineal», cuya filosofía propia es propender un cambio de orientación, apartado de lo eterno -los universales foucaultianos (v.g., el Estado, la Soberanía, la Ley, el Poder, la Justicia)- para aprehender lo nuevo de aquello a lo que se aplica.

Giorgio Agamben (2007) sostiene que el término “dispositivo”, tanto en el empleo común como en el sentido foucaultiano, parece referir a la disposición de una serie de prácticas y de mecanismos con el objetivo de hacer frente a una urgencia y de conseguir un efecto. Agamben (2011: 250) lo resume en tres puntos:

1. “[El dispositivo] se trata de un conjunto heterogéneo que incluye virtualmente cada cosa, sea discursiva o no: discursos, instituciones, edificios, leyes, medidas policíacas, proposiciones filosóficas. El dispositivo, tomado en sí mismo, es la red que se tiende entre estos elementos.
2. El dispositivo siempre tiene una función estratégica concreta, que siempre está inscrita en una relación de poder.

3. Como tal, el dispositivo resulta del cruzamiento de relaciones de poder y de saber.”

### 2.3. Sobre las diversas definiciones de mediación

De las definiciones anotadas para el modelo anglosajón surge -en primera instancia- que el mismo otorga a la mediación, prevalentemente, un carácter instrumental, entendiéndola como «un proceso para» la consecución de determinados objetivos que se conforman en el campo del conflicto interpersonal, tales como intereses, necesidades, deseos y expectativas de las personas en conflicto. Entre los objetivos de la mediación se destaca, por su persistencia en cada definición, el concepto de autodeterminación del resultado del proceso: las partes conflictuantes son las que deberán alcanzar un acuerdo satisfactorio mutuamente aceptable en base al conocimiento informado de sus intereses, necesidades, expectativas, puntos de vista sobre el conflicto, etc.

Así, el proceso de mediación contendría una función instrumental y también protectora: evitar cualquier lesión a los bienes e intereses protegidos. Para ello, el procedimiento contiene instrumentos concretos que se han de utilizar y es el mediador quien se constituye en guardián del proceso - auxiliando, asistiendo, ayudando o dirigiéndolo- munido de diversas características: imparcial, neutral, experto y otras.

Por su parte, el modelo latino refuerza el carácter instrumental del proceso, pero además -a mi juicio- introduce o dota a éste proceso de un carácter simbólico al considerarlo un «proceso de comunicación» o una «conversación». Precizando lo referido, símbolo es para Jung (1984: 17) “[...] un término, un nombre o una imagen que puede ser conocido en la vida diaria aunque posea connotaciones específicas además de su significado corriente y obvio.”

Explícitamente y en esa línea simbólica Murdock, Ordway y Peña (2010: 27) consideran que la mediación “[...] es una conversación más o menos estructurada que se usa para ayudar a llevar a partes con un problema a un mayor entendimiento de las cuestiones que les conciernen.”

Entonces, ¿cuáles serían las connotaciones específicas de la comunicación que es la mediación, tomada en tanto símbolo? y ¿qué/quién le otorga significado a un símbolo? Indudablemente, los seres humanos, pero como no es posible pensar a los seres humanos independientemente del hecho de que son y generan cultura, se impone una reflexión sobre la perspectiva antropológico-simbólica de la cultura y la forma simbólica «comunicación», ya que como lo señala Thompson (1998: 203):

El estudio de las formas simbólicas -es decir, las acciones, los objetos y las expresiones significativos de diversos tipos- [debe realizarse] en relación con contextos y procesos históricamente específicos y estructurados socialmente, en los cuales, y por medio de los cuales, se producen, transmiten y reciben tales formas simbólicas.

Intentando una síntesis del pensamiento de Thompson referida a mi objeto de estudio, las formas simbólicas «comunicación» o «proceso de comunicación» o «espacio de comunicación» contenidas en las definiciones de mediación, se conformarían como expresiones dirigidas, recibidas e interpretadas por sujetos/individuos situados en contextos socio-históricos específicos y que están en posesión de diversos tipos de recursos para entender el símbolo. Así, el «cómo» entienden los individuos una forma simbólica en particular se encuentra en relación de dependencia con los recursos y las habilidades que sean capaces de emplear en el momento en que lo interpretan.

Esa forma de entender la mediación como un proceso que propone un espacio de comunicación o como un lugar de conversaciones para hacer más flexible el tratamiento de la disputa, adquirirá un significado propio para quienes se abocan al estudio de la mediación, sea cual sea la línea de la teoría comunicacional a la que se adscriba. Si, como anota Bustelo (2005) -y suscribo- la mayoría de las definiciones latinas le otorgan a la mediación la característica de ser algo más que un proceso para llegar a un acuerdo, haciendo énfasis en aspectos tales como la comunicación, el vínculo relacional y otros, resulta deseable un análisis de sus implicancias, desde el valor simbólico que se le adjudica a la mediación a partir de su vinculación con la comunicación.

El gran interrogante que me planteo es «qué» simboliza el símbolo «comunicación» a partir de la forma en la cual el mediador propone la mediación a las partes: el símbolo «proceso alternativo al juicio» o «vía jurisdiccional distinta» no tiene la misma carga que el símbolo «una conversación», «un gran conversación para tomar decisiones», «un lugar donde puedan comunicarse eficientemente» o «un espacio de comunicación distinto» y sin embargo todos ellos pueden -y de hecho son- utilizados en forma conjunta o indistinta por los mediadores cuando se formaliza el encuadre del proceso mediante el denominado discurso inicial o de apertura.

El símbolo comunicación en la mediación impone reglas que deben ser acatadas, dado que su incumplimiento constituye un ataque a lo simbolizado. Concretando: un ataque a «la comunicación» (eficiente y eficaz para la resolución de la disputa) es un ataque al proceso de mediación mismo. En esa línea, Curuchelar (2012) expone que en el marco de emociones fuertes o ante la impotencia para resolver conflictos puede recurrirse "...a un mediador que actuará como facilitador de la comunicación entre los protagonistas del conflicto..." (p. 127) y que "...el proceso de mediación se ha diseñado a partir del desarrollo de la teoría de la comunicación y aceptando la complejidad del fenómeno de ésta..." (p. 128) y Vezzulla (2001) es más gráfico y contundente al sostener que "El mediador...impone reglas de comunicación, inclusive con su ejemplo. Da importancia a que se cumplan completamente." (p.30).

Un muy interesante análisis de la conversación, en sentido comunicacional, que propone la mediación es el realizado por Pelt (2005), que la sitúa en el ámbito de las conversaciones institucionalizadas y para ello anota:

[...] es necesario diferenciarla de las conversaciones 'corrientes' y/o 'cotidianas'... la mediación no puede considerarse como una conversación 'corriente' o 'sin ton ni son'... En una conversación 'cotidiana' predominan dos principios: 'uno se sienta y se pone a platicar' y 'no se extrae nada positivo'... se trata sólo un intercambio de informaciones o de opiniones sobre un tema dado... La mediación puede aparentarse a una discusión, la cual sugiere una noción de duelo, de cara a cara, en el que cada uno intenta defender y/o imponer sus propios argumentos...La relación que se entabla es dominada por la alternativa dominación-sumisión. Eso es cierto si no tomamos en cuenta el contexto de mediación y sobre todo la presencia del mediador, que encarna, por su intermedio, una noción de comprensión y de dominio de la comunicación a través del respeto de las reglas impuestas por la mediación. Sobre este punto nos percatamos, desde luego, de la importancia de integrar el marco contextual en el análisis de la comunicación. Sin esta consideración, la mediación sería percibida como una mera discusión. (p.2) [...] la mediación tiene la finalidad de ayudar a las partes a ser activas en su conflicto, es decir analizarlo como objeto de estudio y dar, pues, con una solución. Se puede definir también como un proceso de intercambios verbales [conversación] con miras a una resolución cooperativa de un problema. (p. 3)

Resumiendo: el enfoque latino contiene el **carácter instrumental** de la mediación agregándole una nota propia: el **carácter simbólico** de un proceso puesto en práctica a través del ejercicio de la comunicación humana (intercambios verbales que provocan coordinación de acciones) entre las partes conflictuantes y el mediador.

No se trata de una conversación cualquiera o de una discusión para imponer puntos de vista (algunos lo llamarían debate), sino de una conversación institucionalizada: una comunicación que se significa institucionalmente. Propiamente: un espacio para el ejercicio de una comunicación institucionalmente contextualizada.

### 3. El Contexto.

Abordar el tema del significado de «contexto» y de sus implicancias sobre los fenómenos y relaciones sociales, en especial sobre la comunicación, implica elegir y ceñirse a una determinada línea

teórica y práctica. Así, trabajando en la línea de Jacques Derrida referente a su significación de contexto, la tarea de establecerlo o restablecerlo es, en teoría, infinita.

Concretamente, Bennington y Derrida (1994) advierten que esa infinitud radica en el hecho de que todo elemento del contexto es, en sí mismo, un texto en su contexto, es decir que todo texto (no) es (más que) parte de un contexto, En palabras de Derrida, toda huella es huella de huella y ningún texto es suficientemente él para prescindir del contexto.

Si, como lo sostuvo Derrida, toda exigencia de recolocación de un texto en el contexto es interesada y no neutral, puedo apelar a detener la carrera infinita de contextos que son textos de otros contextos y a puntuarlo para abordar los temas que planteo. Así, la Real Academia Española (2012) define el término «contexto» como:

1. m. Entorno lingüístico del cual depende el sentido y el valor de una palabra, frase o fragmento considerados.
2. m. Entorno físico o de situación, ya sea político, histórico, cultural o de cualquier otra índole, en el cual se considera un hecho.

Contexto es, pues, un término que se refiere a todo aquello que rodea a un acontecimiento, ya sea **física o simbólicamente** (otorgándole sentido y valor). Por lo tanto, con el contexto y a partir de él se puede interpretar o entender un hecho simbolizado.

El término contexto admite algunas distinciones semánticas de carácter denotativo. Así, el contexto puede tener dos sentidos principales:

1. En sentido lingüístico: cuando hace referencia a aquellos factores que están relacionados con la etapa de generación de un enunciado. Lo dicho implica que los mensajes en mediación, entendidos en sentido comunicacional, dependen de la sintaxis, de la gramática y del léxico utilizado pero también de la carga simbólica que le atribuye el contexto en el cual se producen, lo cual incide en su significado e interpretación.
2. En sentido físico: cuando describe una serie de circunstancias temporales, espaciales, socio-económicas (v. g., los posibles interlocutores, la clase de registro y el momento) en las que el acto lingüístico se concreta y que tienen incidencia sobre la comprensión de la situación lingüística que se pone en juego y que facilitará o no el entendimiento de un mensaje en relación con el significado otorgado contextualmente al símbolo comunicación, sólo en esa mediación y en ese momento.

Lo antedicho realza la idea de puntualizar las formas de significar al significante «contexto».

### **3.1. Contexto en sentido lingüístico. Discurso y poder social**

Coherentemente con el tema abordado en este artículo y sus corolarios referentes a la consideración de la mediación como un proceso de comunicación estructural y simbólico, resulta de rigor analizar el contexto de producción de la comunicación que propone la mediación, conforme a los teóricos que ahondaron en el análisis del contexto como elemento fundamental de los efectos relacionales que produce la comunicación. Para ello, considero conveniente una cita *in extenso* de van Dijk (2001), ya que la misma encierra términos que tomaré en cuenta -y destaco en negrilla- para el desarrollo del tema. El autor citado expresa:

La comprensión de situaciones y eventos específicos se hace por medio de modelos mentales. Un modelo mental es una representación individual, subjetiva, de un evento/situación en la memoria episódica, que es parte de la memoria a largo plazo. La estructura de los modelos mentales se define con un esquema que consiste de algunas categorías muy generales, como Escenario (Tiempo, Lugar), Participantes (y sus varios roles), y un Evento o Acción. Un modelo representa lo que informalmente se llama una 'experiencia'. **Aparte de la comprensión subjetiva de un evento, un modelo puede incluir una dimensión evaluativa y una dimensión emotiva [...] La representación mental de la situación comunicativa se hace con un modelo mental específico que llamamos modelo del**

**contexto o simplemente contexto. A diferencia de la situación social, el contexto no es algo 'externo' o visible, o 'fuera' de los participantes, sino algo que construyen los participantes como representación mental.** (p. 71-72)

La conceptualización de contexto que propone van Dijk (1980) refiere al contexto como una estructura que comprende todas las propiedades o atributos de la situación social que son relevantes en la producción y comprensión de un discurso, entendido como una forma específica del uso del lenguaje y también como una forma específica de interacción social. Dice van Dijk (2001) –y destaco en negrilla–:

**Los modelos del contexto sirven en general para que la gente (los participantes en una interacción o comunicación) tenga una representación más o menos adecuada y relevante de su entorno. Los modelos del contexto controlan la producción y la recepción del discurso, de tal manera que la estructura del discurso (o su interpretación por el receptor) sea 'adecuada' o 'apropiada' a la situación interpersonal y social. Los modelos del contexto controlan sobre todo la producción (variación) de las estructuras discursivas que pueden variar con la variación del contexto: la selección de tópico, el estilo (el léxico, algunas estructuras sintácticas como el orden de las palabras, la complejidad de las oraciones, etc.), el formato general (la organización global), etc. Esas estructuras se llaman 'context-sensitive' (sensibles al contexto).** (p. 73)

Coherentemente con la línea teórica en la que me muevo, el discurso en mediación (del mediador y de las partes) deberá interpretarse como un evento comunicativo completo en una situación social específica, que incluye elementos observables verbales y no verbales, interacciones, actos de habla y las representaciones cognitivas y estrategias involucradas durante la producción y la comprensión del discurso (Van Dijk, 1980).

### **3.1.1. La institución como contexto del discurso de la mediación**

Si, como vengo exponiendo, se considera que las instituciones conforman el contexto próximo de la «conversación institucionalizada» que es la mediación, tanto ellas como los grupos organizados que les sirven de soporte, agrupados en estructuras formales denominadas organizaciones, son productoras de un discurso que se localizará en la sociedad como una forma de práctica social, es decir, de interacción de un grupo social con otro. Así, la práctica social e interaccional «proceso de comunicación» y «conversación» respecto de un conflicto o disputa (mediación), generada a partir del contexto de una institución, conformará un discurso institucional, propio y exclusivo de esa institución.

Lo notable es que ese discurso y las representaciones mentales compartidas que involucra y produce engendran «poder social», entendido como una propiedad de las relaciones intergrupales que se basa en el control ejercido por un grupo o institución sobre las acciones de otro grupo, fundando aquél control en el hecho de posibilitar o negar el acceso de las personas a diversos recursos socialmente valorados.

Concretamente, la pretensión de control que implica el ejercicio del poder social de la institución, fundado en que es ella la que habilita el acceso a la conversación institucionalizada-mediación como una forma más barata y más rápida de resolver un conflicto, no se basa en la coerción o la coacción sino que, en su forma más usual, se encarna a través de la persuasión mediante la influencia en las condiciones mentales de la acción, tales como las intenciones, los planes, los conocimientos y las creencias (Van Dijk, 1993). Así, en línea con lo expuesto y mal que les pese a los defensores de la ortodoxia de la mediación, toda acción llevada a cabo por las instituciones para propagar el conocimiento de la mediación, es una forma de ejercer el control social de las conductas y debe tenerse un especial cuidado sobre el contenido de lo que se propugna y la forma en la que se llevará a cabo.

Como se advierte, resulta notorio que el intento de simplificar un término adscribiéndolo a una determinada corriente teórica no siempre provoca resultados favorables o simples, sino que a menudo provoca expansiones en sentidos no previstos inicialmente: así, de símbolo, he derivado en comunicación, de allí a contexto e institución y al concluir, a poder social. Sin embargo, a pesar de la complejización plasmada, la intención que me inspiraba al tratar el tema parece haber fructificado en un

doble sentido, que puede ser leído recursiva o circularmente: por un lado, las propiedades o atributos de la institución (contexto) crean un discurso operativizado a través de los sujetos que la corporizan; y, por el otro, ese discurso contextualizado crea poder social, el cual es interiorizado por los sujetos a través de las representaciones mentales que tienen de las instituciones que producen el discurso.

Si del análisis del contexto institución, más aún si trata de una institución pública, no puede estar ausente el análisis del poder social, un posible interrogante a responder -con marcadas implicancias en la concreción del modelo de mediación institucional pública- es: ¿con qué finalidad implementan las instituciones-organizaciones servicios de mediación anexos o gerenciados por ellas? El interrogante propuesto toma dimensión e importancia crucial si consideramos, como lo propone Schvarstein (1996: 85) que:

Ninguna técnica excede en sus resultados los límites que le impone el contexto en el cual se utiliza. Por el contrario, la aplicación de cualquier técnica con independencia de su adecuación al entorno amplio en el cual transcurre, suele acarrear consecuencias negativas.

### **3.1.2. Contexto físico. El lugar, el tiempo y las circunstancias socio-económicas**

La relación social a la denominamos mediación institucional pública tiene asientos físicos concretos. Por su parte, la situación social que crea está influenciada por el ambiente que impera en dichos asientos físicos y es producto de distintas cuantificaciones, entre otras:

1. las condiciones edilicias y de equipamiento, el uso que se hace de los mismas, el espacio donde se ubican la/s sala/s de mediación dentro del «Centro o Servicio de Mediación» y éste dentro de un espacio geográfico dado;
2. las actitudes y clima de relaciones que logran establecer los actores (autoridades, mediadores, partes conflictuantes, abogados y otros) en la sala de mediación;
3. el sistema de normas formales (encuadre y reglamentos de funcionamiento y ética) e informales, dentro y fuera de la sala de mediación;
4. la existencia de líderes y de subgrupos de mediadores con posiciones (democráticas y de colaboración, autocráticas y de competencia) para con sus pares, sus superiores y la institución-organización;
5. la situación social de las partes conflictuantes y de los mediadores;
6. la existencia de condiciones estructurales, administrativas, comunicacionales y de valores definidos por la institución que los acoge y por el sistema social en general;
7. el modelo de gestión institucional de la mediación;
8. la relación entre el recurso humano preexistente de la institución-organización que actuará específicamente con quien conduce el proceso de mediación al influjo de situaciones emergentes (v.g., los Asesores de Menores y los peritos psicólogos judiciales en los procesos de mediación familiar, los Jueces que merituarán, mediante la homologación de los acuerdos, las transacciones de derechos -visión simplista del acuerdo de mediación- en sede civil y comercial, etc.).

Todas las cuantificaciones anotadas son pasibles de llevar a la creación de condiciones que favorezcan o dificulten el desarrollo del proceso de mediación. Asimismo, afectarán la motivación de las partes que concurren al servicio e incluso el rol demandado al mediador, por lo que los temas anotados son fundamentales en el análisis de las instituciones que organizarán y/o gestionarán la mediación.

El contexto espacio-temporal se puede considerar desde lo general (por ejemplo: Argentina, año 2015) hasta lo más particular (por ejemplo: Mendoza, julio de 2015, Cuerpo de Mediadores del Poder Judicial, calle... , número...) y existen situaciones que ocurren en un determinado tiempo y lugar que producirían consecuencias diferentes si desarrollaran en contextos distintos (por ejemplo, situaciones de trato entre mediadores y partes, uso de tecnologías, etc.) que merecen una consideración y evaluación distintas si ocurren en épocas invernales o veraniegas o en espacios distintos, ya que no es lo mismo un

Centro de Mediación ubicado en una zona urbana-céntrica, a uno ubicado en una zona urbana-marginal, urbana-rural o rural. Las condiciones de tiempo y espacio son distintas, pero también lo son las condiciones sociales (normas, costumbres, situación socioeconómica y cultural de los actores, intereses de los mismos, etc.).

El contexto espacio-temporal, en conclusión, es inseparable del conjunto de las condiciones sociales que se producen en un lugar y un momento dados, lo que muchas veces no es tenido en cuenta por los planificadores que instituyen el servicio de mediación, porque las acciones sociales cotidianas (brindar un servicio a la sociedad) se encuentran «naturalizadas» y son vividas como si siempre y en todo lugar se hubiesen realizado del mismo modo y así debieran seguirse realizando. También, en el contenido del contexto físico, aparecen las sedes corpóreas de las instituciones, acercándonos al concepto de organización, que desarrollo más adelante.

Concluyendo, la comunicación/conversación que propone la mediación institucional pública debe ser necesariamente considerada a la luz de los contextos lingüístico (el discurso que propone y produce) y no lingüístico en los cuales se desarrolla y tiene lugar (las instituciones-organizaciones), los que a su vez influirán sobre la construcción del texto mediación en su forma institucional pública.

## 4. Las Instituciones.

### 4.1. Aproximaciones a la definición de institución

El concepto de institución (por extensión: institución social) ha sido y es largamente debatido por sus especialistas: los sociólogos. A ellos recorro para sortear la dificultad de construir un consenso de significados, el cual –obviamente– tendré que dar por consensuado hasta tanto no conozca la propia conceptualización de institución del sujeto lector de este artículo y podamos acordar en una definición común, o no. Aún en caso negativo las reflexiones contenidas aquí habrán cumplimentado gran parte de su misión: invitar a la reflexión, a la discusión, al intercambio de ideas, a la crítica, todos ellos actos que reflejan una característica destacable de la raza humana: pensar.

Considero que la diversidad de aplicaciones del término reconoce como uno de sus orígenes a la falta de una definición unívoca del concepto «institución». Pero es en su misma polisemia que se encuentra la riqueza del término.

Ello no obsta a que resulte posible encontrar elementos comunes entre las mismas, que podrían caracterizarse como los «ingredientes básicos» del concepto de institución y que se grafican a continuación:

Elemento	Descripción
<b>Normas culturales</b>	Rigen los actos sociales en una situación determinada, son aprendidas y compartidas por los miembros de la sociedad, definiendo lo permitido y lo no permitido. En las normas culturales se hallan implícitos valores e ideologías.
<b>Relacional</b>	La institución se conforma con partes interrelacionadas (o estructuras interrelacionadas).
<b>Estabilidad y persistencia</b>	La permanencia temporal, la continuidad estructural y las formas persistentes de comportamiento en el interior de esa estructura son inherentes a la institución.
<b>Instrumentalidad</b>	La institución tiene funciones específicas que se dirigen al cumplimiento de objetivos concretos (v.g., satisfacer necesidades, complementar normas sociales o controlar comportamientos sociales).
<b>Obligatoriedad</b>	Cuentan con un mecanismo que permite la sanción y la recompensa (de acuerdo a la conformidad del comportamiento a las normas culturales de la institución).

<b>Elementos cognoscitivos</b>	Esta característica común surge de su conceptualización en términos de concepto, idea, significado, creencias y actitudes, etc., incluyendo la significación y simbolización de objetos materiales (v.g., el significado del anillo en una boda).
<b>Materialidad</b>	Las instituciones utilizan rasgos materiales o indicadores físicos de su presencia, mediante símbolos especiales con significados culturalmente definidos (por ejemplo, carteles con emblemas que representan al Estado central o regional o a un servicio de mediación institucional).
<b>Potencial de cambio</b>	Los procesos institucionales están sujetos al cambio ya que: las normas que prescribe no son aceptadas total y uniformemente a por toda la sociedad, el planteo inicial del grupo institucionalizado puede cambiar en el tiempo, el proceso de institucionalización puede crear nuevos grupos con intereses propios y el proceso de cambio puede intensificarse conforme a la interacción entre las diferentes esferas institucionalizadas que tienen valores y normas propios que determinan.
<b>Interacciones regularizadas</b>	Comprende el aspecto objetivo de la interacción humana (en grupos, asociaciones, etc.) y el subjetivo, atinente a las relaciones interactivas de los individuos entre sí, coordinadas a través de relaciones mutuas y expectativas compartidas.

---

### **Figura 1. Elementos comunes en las definiciones de institución**

Fuente: Adaptado de Smith (1961)

Los elementos señalados pueden agruparse en tres aspectos que conforman las diversas tendencias del denominado «neo institucionalismo» (por oposición al institucionalismo de base economicista, representado principalmente por Thorstein Veblen, John R. Commons y Wesley C. Mitchell):

- aspecto regulatorio: las instituciones aparecen exigiendo y regulando comportamientos sociales;
- aspecto normativo: las reglas institucionales inducen, pero no determinan, la dimensión prescriptiva y evaluativa de la acción social, existiendo en los actores y sujetos la capacidad de elección e interpretación de éstas; y,
- aspecto cognitivo: se enfatiza la dimensión simbólica y de significado de los valores, las normas y las reglas institucionales, considerándolas como condiciones objetivas asumidas por los actores en su interacción social.

Por su capacidad sintética de los elementos antedichos, adoptamos la definición de institución que brinda Hiller (1947) (Smith. 1961:97):

**Las instituciones son complejos de ideas y prácticas que contienen normas especificativas de la conducta entre las personas.** Así considerada una institución social es una organización relativamente compleja de relaciones sociales, sujetas a una normativa y dirigida a la consecución de un interés o a la satisfacción de una necesidad... familia, iglesia, escuela, firma comercial... se denominan tanto instituciones como grupos y son, en efecto, ambas cosas.

En el plano de la institucionalización plena los actores utilizarán ese complejo de ideas, prácticas y cogniciones (todas ellas conformando un conjunto interrelacionado), para determinar sus conductas, entre ellas: determinar qué y quién se incluye en el proceso de decisión, cómo se estructura la información, qué acciones se pueden tomar y con qué secuencia.

Si llevamos esas ideas al plano de las instituciones públicas, la incorporación de los servicios de mediación a los organigramas funcionales, la ocasión para la prestación del servicio, su secuencia y el

impacto de sus resultados en el marco institucional general, muestran que mientras que las instituciones que acogen o propugnan la mediación son, propiamente, instituciones, los servicios de mediación encarnan una práctica en vías de institucionalización, con las características que detallaré más adelante.

### 4.3. Institución y organización

La distinción sociológica de los conceptos de institución y organización (o grupos asociados, asociativos, organizados, etc.) no es contradictoria con la idea de que la representación material de un cierto tipo de relaciones sociales (institución) se dé sobre la base de estructuras (organizaciones), constituyendo entes físicos que conforman la burocracia de las instituciones: edificios, escritorios, expedientes, máquinas de escribir o PCs, papeles, medios de comunicación intra y extra estructura, movilidad y, por supuesto, las personas que dan soporte humano a la institución. Ejemplificando: si la Justicia es la institución, el Poder Judicial sería a la vez institución y forma de organización de la institución.

Sin embargo, tal solapamiento no me exime de la necesidad de trazar una clara línea divisoria entre los términos institución y organización, ya que existen instituciones que no cuentan con soporte físico y solamente se conforman físicamente en las personas que encarnan las relaciones institucionales (el mercado, por ejemplo).

Es a partir del organicismo social (propugnado por Comte y Spencer, entre otros) que el término «organización» se aplica, asemejando los sistemas sociales a los sistemas biológicos y, en razón de ello, usaron el término «órgano» para indicar los elementos componentes de un organismo social. Si bien existen distinciones físicas entre instituciones y organizaciones, debe tenerse en cuenta que las instituciones condicionan la capacidad de las organizaciones para crear sus propias normas autonómicas y así conforman un entramado indistinguible de normas y prácticas corporizadas. Así, por ejemplo, en el sistema jurídico continental romanista no puede admitirse que la institución Justicia y la organización Poder Judicial creen normas jurídicas de alcance general pues dicha capacidad corresponde a la institución Ley y a la organización Poder Legislativo, pero sí podrían hacerlo en el «common law» y también la costumbre jurídica de los hombres la crearía y ello es un punto más a favor de considerar a las instituciones como un conjunto de ideas y prácticas actualizadas en contextos físicos (organizaciones).

Si se me permite fundir los términos, apartándome de la ortodoxia, conseguiría afirmar que las organizaciones son unidades construidas o reconstruidas para alcanzar los fines específicos de la institución a los que solamente pueden llegar cuando la estructura es funcional a esos fines. En ese orden de ideas, que la mayoría de las distinciones doctrinarias propuestas acentúan los aspectos normativos y simbólicos de las instituciones, mientras destacan el aspecto estructural de las organizaciones: las organizaciones son estructuras de funciones reconocidas y aceptadas y las instituciones son creencias, normas y reglas que permiten el desarrollo de esas funciones y estructuras organizacionales.

Ejemplificando y contextualizando la distinción e interconexión entre organización, los Poderes Judiciales y las Defensorías del Pueblo y los Colegios profesionales son organizaciones que existen porque una serie de procedimientos (reglas de trabajo) e instituciones subyacentes las definen y les dan un significado (justicia, ciudadanía, profesionalismo). Otras instituciones, como el mercado, no tienen una sola manifestación organizacional o no la tienen en forma directa y expresa.

Contextualizando, la institución es al alma, lo que la organización es al cuerpo. Las organizaciones son la representación perceptible de las instituciones, enfocada en dos ejes: la estructura y los procesos, definidos éstos últimos por su objeto propio: encauzar las situaciones y resolver los problemas, mediante la especialización, la estandarización, la coordinación y la autoridad de decidir.

Finalmente, debe reconocerse que las realidades institucionales y organizacionales (estructuras) son construidas, mantenidas y modificadas por los procesos culturales. Si estructura y procesos -como quedó dicho- también son elementos de la institución, mediar en organizaciones públicas o la mediación en organizaciones públicas puede, a los efectos de esta Tesis, hacerse sinónimo de mediar en instituciones públicas o mediación en las instituciones públicas.

De esa forma, parafraseando a Rocher (1973), la organización social de la mediación mediante instituciones u organizaciones físicas, consiste en la ordenación global de los elementos que sirven para estructurar la acción social de mediar en la forma de una totalidad que ofrece una forma particular, diferente de las partes que la componen y de otras posibles ordenaciones y de allí que podamos conformar una especie denominada «mediación institucional pública», diferente de sus partes componentes y diferente de otras formas de ordenación.

#### 4.4. Institucionalización de la mediación

Habitualmente se designa institucionalización a los procesos -y sus resultados- por los cuales una actividad se establece de modo formal a través de instituciones del Estado que cuentan con reconocimiento legal y reconocimiento social de la comunidad.

Su forma de manifestación perceptible se da por la creación de estructuras y sistemas administrativos responsables de la ejecución de sus funciones y por la evaluación de las normas legales que acreditan la formación de los practicantes o profesionales y suele aparejar la configuración de entidades que administran las oportunidades de ejercicio profesional (los casos) y una estructura para la formación e evaluación de los proveedores del nuevo servicio.

Tolbert y Zucker (1996:180-185) identifican tres momentos en el proceso de institucionalización, como se refleja en la siguiente Figura:

Fase	Características
<b>Habitualización (fase de pre-institucionalización)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de respuestas de cambio en el equilibrio institucional existente</li> <li>• Exploración/explotación de las nuevas respuestas</li> <li>• Ganancia de legitimidad (recurso habitual para afrontar nuevas situaciones)</li> <li>• Integración con instituciones ya consolidadas.</li> <li>• Tendencia a la homogeneidad de los agentes que adoptan las nuevas respuestas</li> <li>• Existencia de canales de comunicación e intercambio</li> <li>• Variabilidad en cuanto a la implementación de la nueva institución.</li> </ul>
<b>Objetivización (fase de semi-institucionalización)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existencia de cierto grado de consenso entre los agentes implicados sobre el valor de la nueva institución</li> <li>• Incremento del número de organizaciones que la adoptan.</li> <li>• Reconocimiento público más o menos generalizado</li> <li>• Existencia de cierta teorización asociada a la creación de una definición genérica del problema que pretende resolver la institución y a la justificación de la propuesta/convenio institucional que se presenta como solución.</li> </ul>
<b>Sedimentación (fase de consolidación)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arraigo en el entramado institucional, independientemente de la permanencia de los agentes y las condiciones iniciales.</li> <li>• Baja resistencia de los agentes opuestos al nuevo arreglo institucional.</li> <li>• Continuo apoyo por parte de los agentes impulsores, como respuesta a la confirmación de la capacidad y efectividad de las respuestas de la nueva institución al problema inicial.</li> </ul>

**Figura 2. Fases del proceso de institucionalización**

Fuente: Adaptado de Tolbert y Zucker (1996)

Se ha destacado por diversos autores (Meyer & Rowan, 1991; Di Maggio & Powell, 1991) (Serna, 2003) que en el proceso de institucionalización es clave la incidencia del entorno organizativo, produciéndose un isomorfismo institucional (entendido como el proceso por el cual las organizaciones tienden a adoptar fórmulas institucionales ya probadas por otras organizaciones y entornos, las que se

consideran como referentes). Dicho isomorfismo contribuye a legitimar a la organización en contextos caracterizados por cierta ambigüedad en la definición de los objetivos de las organizaciones y por la ausencia de indicadores cuali-cuantitativos efectivos y aceptados generalmente para evaluar su actividad.

Así, con la reproducción de los mecanismos de estructuración y actuación aceptados por el entorno de la organización, ésta tiende a ganar legitimidad y aumentar su capacidad de supervivencia, ya que su evaluación social se realiza en función «de su parecido con otras instituciones» y no en función de los resultados de su actividad concreta, en términos de eficacia o eficiencia. Parece colegirse de lo antedicho que la institucionalización ocurre cuando la actividad social que la procura se profesionaliza, como se profesionalizan las organizaciones isomórficas y, por ello, no debería restringirse la institucionalización al ámbito de lo puramente cultural. Esto marca un punto importante en nuestro caso ya que existen diferencias esenciales entre las instituciones de la cultura y las instituciones de la sociedad: las primeras son conformadas plenamente con significados simbólicos y no cuentan con aparatos burocráticos, estamentales y/o jerárquicos, mientras que las segundas son en sí mismas grandes organizaciones que reúnen características de organización masiva que se encuentran presentes en toda sociedad (v. g., las FF.AA., la educación, la policía, los Tribunales, los jueces), sin renegar del hecho de que las instituciones de la sociedad nacieron de una habitualización netamente cultural y, en virtud de ello, son también parte de la cultura.

Sin desmerecer el hecho de considerar personalmente a la mediación como una profesión, considero que debe partirse de analizarla, en el estado actual del arte y en un sentido sociológico macro, como **una institución de la sociedad en fase de objetivación y con tendencia al isomorfismo para el logro de legitimidad**, en la cual la actividad social que se desarrolla (mediar) requiere la presencia de un tercero experto, dotado de características especiales, que ejerce la dirección de un proceso que contiene elementos -materiales y simbólicos- que lo diferencian de otros procesos de búsqueda de soluciones a los conflictos o a las disputas y otros procesos de mediación (v.g., la mediación entendida en sentido religioso, educativo-pedagógico, etc.) y cuyo isomorfismo la acerca a la instituciones públicas en general y a la institución Justicia en particular.

Becker y Luckman (1967) postularon que el alcance de la institucionalización depende de la generalidad de su presencia en estructuras de relevancia social. Vale recordar que el término «estructura social», alude a las relaciones entre partes o elementos que constituyen la sociedad como totalidad, por lo que la relevancia de las mismas se da en tanto y en cuanto sean compartidas en una sociedad determinada, lo cual empalma con el concepto amplio de cultura, sobre el cual abundaré más adelante. Si las estructuras relevantes son de alcance general, la institucionalización será amplia; si son pocas ese alcance será restringido. Inversa pero no contrariamente, si la cultura institucionaliza las prácticas, mayor alcance y sustentabilidad (en términos sociales e históricos) tendrán estas.

Aplicando lo antedicho a mi objeto de estudio, resulta paradójico que si bien existen estructuras relevantes que sostienen la institucionalización de la mediación y entre las cuales se advierte la tendencia al isomorfismo señalado, aún queda pendiente el reconocimiento público de la mediación como profesión independiente, fase final para el logro de su institucionalización. El isomorfismo anotado se puede observar materialmente y desprender del Mapa de Acceso a Justicia elaborado por la Comisión Nacional de Acceso a Justicia (CSJN; Argentina), del Registro de Entidades Formadoras de la Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Argentina) y de la conformación de la Red de Mediadores de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina y las experiencias de mediación a nivel municipal expuestas en Foros, Congresos y Jornadas de municipalismo.

El porqué de esa paradoja quizás pueda encontrarse en la persistente discusión respecto de la disciplinarietà, interdisciplinarietà o multidisciplinarietà de la mediación, que obstaculiza el conocimiento y la diferenciación pública de sus practicantes. En tanto y en cuanto existan en el campo de lo social sujetos definidos como «abogados/psicólogos/ contadores/ escribanos que hacen mediación o que median», el avance del reconocimiento público como profesión independiente se verá obstaculizado o detenido.

Concluyendo, en mi criterio, la mediación/los mediadores aún se encuentran en camino de su institucionalización, a pesar de la relevancia de las estructuras sociales sobre las que se asientan. No

resulta posible afirmar su institucionalización a la fecha, dado que la mediación no posee hoy -al menos en América Latina- la potencialidad de crear de programas generales para el manejo de la interacción social y a los cuales las personas pueden recurrir sistemáticamente para orientar su conducta, lo cual es un rasgo característico de las instituciones (Berger y Luckmann, 1967). Crear esos modos de conducta e institucionalizarlos es un anhelo de los practicantes de la mediación pero, al momento, no tiene concreción de carácter general.

Acentúo en el párrafo anterior el carácter de no institucionalización de la mediación al momento, para indicar que no estamos ante un destino irreversible ya que la premisa dice que el cambio es inherente a la misma naturaleza de los procesos de institucionalización y al funcionamiento de los sistemas institucionales. La génesis del cambio deseado hacia la institucionalización de la mediación ya ha comenzado y ello puede verificarse empíricamente. Si ponemos a la par -comparativamente- a la mediación y a la institución-organización Justicia observamos que los criterios postulados como productores de cambio por Eisenstadt (1990) (Herrera Gómez y Jaime Castillo, s. f.), han comenzado a verificarse:

- La norma social que indica que un tercero con poder para imponer una sanción es el más adecuado para resolver los conflictos **ya no es aceptada totalmente por toda la sociedad.**
- **Independientemente del planteamiento inicial de los grupos sociales** respecto de la resolución de conflictos, **las posturas y opiniones** respecto de la mediación de los operadores del Derecho, **han cambiado y pueden seguir cambiando** en el tiempo en favor de la resolución autónoma de aquellos.
- Todo proceso de institucionalización **crea nuevos grupos con intereses propios que adquieren un carácter autónomo.** De esa forma se verifican asociaciones de mediadores comunitarios, de mediadores prejudiciales, de mediadores escolares, etc.
- Todos estos procesos **pueden intensificarse debido a la interacción entre las esferas institucionalizadas de la sociedad.** La mediación y el Derecho poseen valores y normas propios que pueden provocar, por parte de los diferentes grupos, peticiones contradictorias a otra institución-organización: el Estado. La organización de la Justicia pide más jueces y Juzgados y la mediación pide más recursos para que el número de Jueces y Juzgados no sea forzado a incrementarse.

## 5. Conclusiones.

### 5.1. Propuesta de conceptualización de la mediación institucional pública o en contextos institucionales públicos

El desarrollo de diversas ideas a lo largo de este artículo determina la necesidad de plantear y asentar un concepto de mediación institucional pública o en contextos institucionales públicos, como base para iniciar o proseguir con el tratamiento de algunos de sus aspectos teóricos, teóricos-instrumentales e instrumentales propiamente dichos.

Antes de intentarlo, considero necesario volver a hacer hincapié en el hecho de que el sentido que tomo para instituciones públicas referencia prioritariamente a organizaciones de tipo público estatal. Otras instituciones pueden formalizarse como organizaciones productoras de servicios sociales -tales como escuelas, universidades, centros de investigación- y en ese sentido son públicas ya que están volcadas al interés general, pero pueden ser no estatales cuando y porque no forman parte del aparato del Estado.

Desde ese punto de vista, el Estado, para cumplir con sus tareas, se apoya en un conjunto de instituciones públicas, entendiendo por éstas al conjunto de organismos y órganos que desempeñan una función de interés público (v.g., justicia, comprensiva de los mecanismos denominados «de acceso a justicia»). Las instituciones públicas son entonces, los medios de los que el Estado se vale para alcanzar las distintas metas de una sociedad y se ocupan de realizar aquellas actividades conducentes a la satisfacción de las necesidades colectivas.

De lo dicho surge claramente que el conjunto de elementos institucionales públicos constituye, además de un marco normativo y regulativo, un esquema cognitivo simbólico que proporciona estabilidad y significado al comportamiento de los actores que se sirven de ellas y las sirven a ellas, desarrollado a partir de la cultura social y organizacional que pregna a la institución, las estructuras formales e informales que la conforman y las rutinas y procesos que la caracterizan (Scott, 1995).

Como lo postulé, intentaré un «concepto» y no una «definición» de la mediación institucional pública, ya que cuando se habla de concepto, se referencia una idea que emerge de la interacción con nuestro contexto, que es capturada o retenida en la mente y que explica o resume experiencias, razonamientos o imaginación para dar a sentido a la información aportada o adquirida, mientras que definir la mediación institucional pública sería proponer un significado de manera universal y con precisión del «cómo debe comprenderse» una idea, lo que -desde ya- se opone a la idea de comunicación que intento proponer, ya que no cuento con la debida retroacción.

Tomando los diversos elementos desarrollados, conceptualizo a **la «mediación institucional pública -en adelante MIP- o en contextos institucionales públicos»** como:

*Un dispositivo basado en la creación de un espacio comunicacional que produce y sostiene conversaciones destinadas a poner de manifiesto el protagonismo y a fomentar la autodeterminación de sujetos que se encuentran en una situación de disputa, tanto en la toma de responsabilidades respecto de su creación como en la gestión de sus consecuencias. Dicho dispositivo es organizado por instituciones corporizadas en organizaciones públicas estatales y no estatales para favorecer comportamientos compatibles con la misión institucional, conducido por sujetos expertos en dicha tarea y orientado prioritariamente a la gestión y resolución de las disputas y a la prevención de la vía jurisdiccional como método único de resolución de conflictos.*

Puntualizando la conceptualización, la orientación principal que detallo proviene de Cohen-Emerique (2011) quien considera que la mediación, como intervención, se desarrolla en tres niveles/dimensiones: uno destinado a poner de acuerdo, conciliar o reconciliar a personas mediante la gestión directa de la disputa (*mediación rehabilitadora*); el segundo, se refiere la accesibilidad y adecuación de los servicios para gestionarlas (*mediación preventiva*) y el tercero, se aboca a la promoción de relaciones sociales adecuadas basadas en la no violencia, dándose una transformación en la que el mediador se convierte en el catalizador de un proceso dinámico activo que culmina con el establecimiento de nuevas normas y modos de relación compartidos (*mediación proactiva o creativa*).

Considero que la mediación institucional pública, conforme a la institución que la organice y sustente, puede presentar los tres carices, aunque prioritariamente presenta una fisonomía rehabilitadora (gestión y resolución de conflictos) y preventiva -desde la mirada de la institución-, pues *previene* de la posibilidad de recurrir a otros medios de resolución de aquellos (el litigio judicial, en el más relevante de los casos), lo cual también es un objetivo probablemente perseguido por la institución pública que organiza el servicio de mediación, aunque -desde la mirada de los sujetos conflictuantes- ésta prevención no suele ser un objetivo a lograr en la mediación.

En lo que hace a la dimensión creativa, ello se verifica más como objetivo de la mediación en organizaciones no vinculadas orgánicamente a los Poderes del Estado (a las que suele denominarse organismos públicos extra poder, como las Defensorías del Pueblo -Ombudsman- fundamentalmente) y en aquellas cuya labor se orienta al ámbito comunitario local (municipios, municipalidades, comunas), sin vinculación directa y necesaria de su resultado «no exitoso» (considerado en términos del logro de un acuerdo que resuelva la disputa) con otras normas de conducta, reglas y procesos firmemente institucionalizados y también orientados al logro de la paz y la convivencia social, tal como lo es el litigio judicial.

Espero con lo desarrollado haber clarificado “a que se enfrentan” los elementos que conforman o conformarán el sistema mediación institucional pública.

Esta forma especial de mediación que caracterizo producirá efectos sobre el sistema en general y será influida por sus elementos integrantes. Texto y contexto se influirán continuamente creando nuevos textos que serán nuevos contextos. Sí puedo afirmar algo: quienes hagan mediación en sistemas

institucionales públicos tienen campo abierto para “hacer mediación” y no reducirlos *ab initio* a una suerte de conciliación.

Lo que postulo es que abordando el enfoque y el paradigma de la mediación, no ya del modelo sino de las personas mediadoras que optan, conscientemente o no, por un determinado método y sus consecuentes herramientas, puede despejarse una gran objeción a la mediación institucional pública y a sus hacedores que Labay (2004) y Bustelo (2005) sintetizan con reparos, aludiendo a la forma de su práctica en el contexto de la Administración de Justicia:

Es así, que para nosotros, el mediador solitario, hacedor de acuerdos, sin poder cotejar sus intervenciones, sin considerar los distintos aspectos [...] psicológicos y emotivos, legales, sociales, económicos [...]; sin capacidad de reflexionar con sus pares de diferentes disciplinas, mediatizado por la urgencia del colapsamiento judicial, sin control de la calidad de sus acuerdos, investido de institucionalización, puede volverse alguien a la mitad del camino entre el mediador y el magistrado. Entonces, la mediación familiar puede tornarse en un peligroso trámite que se desarrolla en un inconcluso pasillo institucional, poblado de grises. (Labay, 2004)

No se tratará del mismo proceso si la búsqueda de acuerdos consensuados se realiza en base a la existencia de un conflicto de intereses jurídicamente protegidos desde la perspectiva legal de los mismos, que si se refiere a acuerdos que estén relacionados a las dificultades de resolver o regular el conflicto desde la perspectiva amplia del conflicto humano complejo en el que éste se ha estructurado. (Bustelo Eliçabe-Urriol, 2005:26)

Considero que ambos autores caen en el mismo tipo de error ya que en ambos casos postulan una afectación del texto por el contexto, pero simplifican al no considerar la afectación del contexto por el texto. Lo que planteo es lo siguiente: no resulta posible calificar ni clasificar a una clase o tipo de mediación en forma separada de la persona que lo administra y dirige. Más concretamente corresponde postular que un sistema de mediación organizado a partir de las instituciones públicas no necesariamente responde a un enfoque atomista del conflicto o de su resolución lineal por parte de sus operadores (acotada a un modelo único, por ej., el originado en la negociación colaborativa de Harvard), como parece desprenderse de las aseveraciones anteriores.

A la vez, puedo preguntarme: ¿es solamente el contexto el que determina la vigencia de un determinado enfoque de la mediación institucional pública o también debería incluirse en dicha visión a elementos del conflicto que están relacionados con «reflejos» personales de la imagen social acerca de la cultura y el poder? Quizás deba hacerse una relectura de algunos de los elementos que componen la estructura de los procesos de mediación y, de allí, poder derivar algunas revisiones de las teorías y las prácticas (las herramientas) sin necesidad de adherir a un fetichismo metodológico sobre lo que es y no es mediación, lo cual, indefectiblemente, continuará abriendo divisiones y manteniéndonos en el paradigma de la escasez: el «o» por delante del «y».

## Bibliografía.

- Agamben, G. (2011). *¿Qué es un dispositivo?* Sociológica, 26 (73), pp. 249-264.
- Alés Sioli, J. (2005). *La mediación familiar. Teoría, análisis y regulación en España*. Sevilla: Aconcagua Libros.
- Aréchaga, P., Brandoni, F. y Finkelstein, A. (2004). *Acerca de la Clínica de mediación: relato de casos*. Buenos Aires: Librería Histórica Emilio J. Perrot.
- Bennington, G. y Derrida, J. (1994). *Jacques Derrida* (trad. M. L. Rodríguez Tapia). Madrid: Cátedra.
- Berger, P. y Luckmann, Th. (1967). *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Boqué Torremorell, M. C. (2003). *Cultura de mediación y cambio social*. Barcelona: Gedisa.
- Bustelo Eliçabe-Urriol, D. J. (1995). *La mediación familiar interdisciplinaria*. Madrid: BMS Ediciones S.L.
- \_\_\_\_\_. (2005) *La mediación: claves para su comprensión y práctica*. Madrid: Tritoma, Hara Press y Chandra Ediciones.
- Calcaterra, R. (2006). *Mediación estratégica*. Barcelona: Gedisa.
- Cobb, S. (1995). *Material bibliográfico del Curso Negociación y resolución de conflictos*. Universidad de California, Santa Bárbara, EE.UU.
- Cohen, R. (1979). Antropología Política: el análisis del simbolismo en las relaciones de poder. En LLobera, J. R. (Ed.), *Antropología Política*. Barcelona: Anagrama
- Cohen-Emerique, M. (2011). Pour une approche interculturelle en travail social. En Llevot Calvet, N., *La mediación intercultural: un recurso para el docente*. <<http://som.esbrina.eu/aprender/docs/1/LlevotCalvetNuria.pdf>> [Consulta: 20 de octubre, 2015].
- Curuchelar, G. (2012). *Mediación y resiliencia: formación básica en gestión, resolución y transformación de conflictos* (3ª. ed. ampl. y act.). La Plata, Argentina: Fundación Editora Notarial.
- Delleuze, G. (1999). *¿Qué es un dispositivo?* En *Michel Foucault, filósofo*. Barcelona: Gedisa.
- Fisas, V. (2004). *Procesos de paz y negociación en conflictos armados*. Barcelona: Paidós.
- Herrera Gómez, M. y Jaime Castillo, A. M. (s. f.). “Generación y transformación de las instituciones sociales: los procesos morfoestáticos y los procesos morfogenéticos”. *Reis* 107 (04), p. 78.
- Jung, C. G. (1984). *El hombre y sus símbolos*. Barcelona: Caralt
- Kolb, D. y Rubin, J. (1997). “La mediación a través de un prisma disciplinario”. En Mnookin, R. y ots. *Mediación: una respuesta interdisciplinaria* (1ª ed). Buenos Aires: Eudeba.
- Kressel, K. & Pruitt, D. G. (Eds.) (1985). “The mediation of social conflict”. *The Journal of Social Issues*, 41 (179-198).
- Labay, Viviana M. (2004). *Proceso de divorcio y mediación familiar: la influencia de las emociones en los acuerdos en el contexto de la mediación familiar*. (Tesis de Maestría). <<http://bibliotecadigital.uda.edu.ar/287>> [Consulta: 20 de octubre, 2015].
- Mayer, B. (2008). *Más allá de la neutralidad*. Barcelona: Granica.
- Moore, C. (1995). *El proceso de mediación*. Buenos Aires: Granica.
- Murdock, J. L., Ordway, J. y Peña, H. (2010). *La institucionalización de mediación en la región latinoamericana desde 1990: Un estudio comparado*. Documento pdf
- Ortega, M. (1982). “Dimensiones organizacionales: hacia una comprensión del comportamiento organizacional.” En *Bases para la administración en instituciones educativas* (mimeo). Querétaro, México: CIIDET.

- Parkinson, L. (2005). *Mediación familiar: Teoría y Práctica: principios y estrategias operativas*. Barcelona: Gedisa
- Pelt, V. (2005). “Mediación: una conversación institucionalizada”. Revista *La Trama* nº 17, p. 1-10. <[http://www.revistalatrama.com.ar/contenidos/larevista\\_articulo.php?id=108&ed=17](http://www.revistalatrama.com.ar/contenidos/larevista_articulo.php?id=108&ed=17)> [Consulta: 20 de octubre, 2015]
- Puy Muñoz, F. (2007). La expresión “mediación jurídica”. Un análisis tópico. En Soletto Muñoz, H. y Otero Parga, M. (coords). *Mediación y solución de conflictos: habilidades para una necesidad emergente*. Madrid: Tecnos
- Real Academia Española (2012). Contexto. En *Diccionario de la lengua española* (22.a ed.). <<http://lema.rae.es/drae/?val=contexto>> [Consulta: 20 de octubre, 2015]
- Rocher, G. (1973). *Introducción a la Sociología General* (1ª. ed.). Barcelona: Herder.
- Rozenblum de Horowitz, S. (1998). *Mediación en la escuela: resolución de conflictos en el ámbito educativo adolescente*. Buenos Aires: Aique.
- Ruiz Rico y Ruiz Morón, J. y Orozco Pardo, G. (2012). “La mediación familiar en el derecho español”. Revista *Mediara*, 1(30).
- Schvarstein, L. (1996). “La mediación en contexto”. En Gottheil, J. y Schiffrin, A. (comps.) *Mediación: una transformación en la cultura*. Buenos Aires: Paidós
- Scott, W. R. (1995). *Institutions and organizations*. Thousand Oaks (California, EEUU): Sage.
- Six, J. F. (1997). *Dinámica de la mediación*. Barcelona: Paidós.
- Smith, H. (1962). “El concepto de "institución": usos y tendencias”. *Revista de Estudios Políticos*, 125 (p. 93-104).
- Suares, Marínés (1996). *Mediación: conducción de disputas comunicación y técnicas*. Buenos Aires: Paidós.
- Thompson, J. B. (1998). *Ideología y cultura moderna: teoría crítica social en la era de la comunicación de masas*. México: Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Xochimilco, División de Ciencias Sociales y Humanidades.
- Tilly, Ch. (2002). *Stories, identities and political change*. New York: Rowman & Littlefield Publishers.
- Tolbert, P.S. y Zucker, L.G. (1996). “The institutionalization of Institutional Theory”. En Serna, M. S. (2003). *Instituciones y políticas públicas en la gestión de los recursos humanos de las Comunidades Autónomas* (Tesis de Doctorado). <<http://tdx.cat/bitstream/handle/10803/7249/tmss.pdf.pdf?sequence=1>> [Consulta: 20 de octubre, 2015]
- Thompson, J. B. (1998). *Ideología y cultura moderna: teoría crítica social en la era de la comunicación de masas*. México: Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Xochimilco, División de Ciencias Sociales y Humanidades.
- van Dijk, T. A. (1980). *Texto y contexto: semántica y pragmática del discurso*. Madrid: Cátedra.
- \_\_\_\_\_. (2001) “Algunos principios de una teoría del contexto”. *ALÉD: Revista latinoamericana de estudios del discurso* 1(1), p. 69-81.
- Vezulla, J. C. (2001). *Mediação: teoria y prática da mediação* (5ª. ed. comentada). Sao Paulo: IMAB.

## Presentación de la Revista Acuerdo Justo (ADR News).

### ¿Cómo publicar en la Revista?

La forma de participar en la Revista Acuerdo Justo(ADR News), es muy simple:

Usted deberá cumplimentar y enviar por e-mail a [info@acuerdojusto.com](mailto:info@acuerdojusto.com) los siguientes formularios

- 1) Autorización. Deberá poner sus nombres completo y tu seudónimo.
- 2) Presentación. Deberá poner sólo nombres y apellidos.
- 3) El Artículo. Deberá poner únicamente tu seudónimo.

Los tres formularios se pueden descargar en formatos: Word -Pages -PDF desde nuestra página Web en la pestaña Editorial sección Revista. El enlace directo es el siguiente: <http://acuerdojusto.com/Revista.html>

Al ser una Revista Doctrinal, los trabajos que publicaremos serán:

- Artículos de Fondo.
- Fin de Máster.
- Trabajos de Investigación.

Como su nombre lo indica publicaremos trabajos relacionados con las ADR (*Alterantive Dsipute Resolution*) a simple modo de ejemplo podríamos citar:

- Negociación. Arbitraje. Conciliación.
- Justicia Restaurativa.
- Mediación.
- Orientación. Facilitación. Intervención, etc.

También nos abrimos a los idiomas, publicaremos en Castellano, Inglés, Portugués, Italiano y Francés.

- Su periodicidad será semestral.
- La recepción de artículos cerrará el primer semestre lo cerraremos en Abril y el segundo en Octubre.
- Publicándose en orden de aceptación.
- La selección de trabajos será responsabilidad del Comité Científico, integrado por académicos españoles y extranjeros.

## Reglas Editoriales Revista Acuerdo Justo (ADR News).

La Revista Acuerdo Justo (ADR News), es una publicación en formato digital PDF y ePUB de carácter doctrinario. Su finalidad es la de generar un espacio de diálogo y conocimiento especializado en el ámbito de la Resolución Alternativa de Conflictos.

Las áreas temáticas de esta publicación son las siguientes: negociación, arbitraje, conciliación, justicia restaurativa, mediación, orientación, facilitación, intervención y en general otros mecanismos alternativos de resolución de conflictos.

Los idiomas de publicación para los artículos serán el Castellano, Inglés, Portugués, Italiano y Francés. Su periodicidad será semestral. La recepción de trabajos será continua, publicándose en orden de aceptación. La selección de trabajos será responsabilidad del Comité Científico, integrado por académicos españoles y extranjeros.

1) En su primera página, se recomienda que el trabajo incluya, por este orden:

- Título, primero en el idioma original y luego en inglés.
- Apellidos del autor y nombre, separados por una coma.
- Institución en la que trabaja (facilitada sin recurrir a siglas y nombrada en su lengua oficial; se indicará también el país, aunque el nombre de la institución ya lo incluya).
- Correo electrónico (en el caso de que el trabajo sea finalmente publicado, la dirección de correo se hará pública junto con el resto de datos identificativos del autor, a no ser que éste indique expresamente lo contrario).
- Resumen (máximo 10 líneas) y palabras clave (de 4 a 6 términos), primero en el idioma original y luego en inglés.
- Breve nota biográfica del autor (máximo 15 líneas), preferiblemente redactada en tercera persona del singular (“Pierre Bourdieu es...”). En el caso de que el trabajo sea finalmente publicado, *La editorial (Revista Acuerdo Justo -ADR News-)* se reserva el derecho de adaptar esta nota biográfica para lograr un estilo unificado.

2) El texto del trabajo deberá tener una extensión comprendida entre las 4 y las 20 páginas incluyendo tablas, figuras, (bibliografía aparte). El formato del texto irá, preferiblemente, en letra Garamond, cuerpo 12, interlineado sencillo. El estilo de presentación bibliográfica que utilizamos es el de Chicago. El Estilo de Chicago considera dos sistemas para la presentación de citas y referencias, el sistema de las humanidades y el sistema autor – fecha. Éste último es conciso y es el más comúnmente utilizado en las ciencias físicas, naturales y sociales. Si necesita más información hay una guía disponible en la página web de la Universidad de Chicago (Chicago, 2006): <[www.chicagomanualofstyle.org/](http://www.chicagomanualofstyle.org/)>.

En el sistema autor-fecha las fuentes se citan de manera breve en el texto o cuerpo del documento, usualmente entre paréntesis, indicando el apellido del autor y la fecha de la publicación. Las citas se amplifican en la bibliografía, que constituye la lista de citas o referencias, en la cual se proporciona toda la información bibliográfica correspondiente.

3) A continuación se inicia un “modelo de artículo” que puedes utilizar como plantilla y finalmente un anexo sobre las normas para anotar citas y bibliografía conforme Chicago.

4) Envío del artículo a: [info@acuerdojusto.com](mailto:info@acuerdojusto.com)

5) Una vez publicado el artículo su autor recibirá el correspondiente certificado de publicación. Se recomienda incluir en el CV las publicaciones.

## Ejemplo de Artículo.

# MEDIACIÓN ELECTRÓNICA DE CONFLICTOS EN ESPAÑA.

## ELECTRONIC MEDIATION (E-MEDIATION) AT SPAIN.

Franco Conforti<sup>53</sup>

### Resumen

Uno de los ámbitos en los que la mediación de conflictos se está desarrollando es Internet, buscando convertirse en una herramienta apta para la resolución de conflictos independientemente de que éstos reconozcan o no su origen en actividades desarrolladas en Internet. El marco jurídico en España permite diferenciar con claridad a la Mediación Electrónica de otras formas de resolución de disputas on-line. El objetivo de este artículo es realizar una revisión del estado de la cuestión que dé cuenta de que se entiende por mediación electrónica.

### Palabras clave

Mediación electrónica. Mediación on-line. Mediación por medios electrónicos. ODR.

### Abstract

One of the fields in which conflict mediation is developing is on the Internet, it's look to became in one tool designed to resolve conflicts with independence of the origin of them, that is if they are located on Internet activities or not. Legal framework in Spain allows us to clearly differentiate the Electronic Mediation from other online dispute resolution methods. This article review the state of art to account of what electronic mediation meant.

### Keywords

Electronic mediation. E-Mediation. Mediation on-line. Mediation by electronic means. ODR.

---

<sup>53</sup> Franco Conforti. Doctor en Derecho. Profesor Universitario en Argumentación Jurídica, Negociación y Solución de Conflictos UOC, España. Director del Servicio de Mediación Social Comunitaria del Ayuntamiento de Alicante, España. [info@acuerdojusto.com](mailto:info@acuerdojusto.com).

## Introducción (Título)

Subtítulo

**(Cuerpo)** La mediación de conflictos: la sencillez de la pregunta ¿Qué es la mediación? no guarda relación con la complejidad y dificultades añadidas a la hora de practicar una definición. (Cuerpo).

**(Cuerpo con cita)** La clasificación de los ámbitos de trabajo de la mediación ha sido ensayada por muchos autores, de las que tengo conocimiento una de las más completas es la que práctica Hoyos Alarte (Hoyos Alarte 2007: 26) que menciona a la mediación educativa, familiar, laboral, empresarial, administrativa, organizacional, diplomática e internacional, comunitaria (en política pública o social), penal, vecinal, de consumo e intercultural.

**(Cuerpo con cita y texto citado)** A fin de fijar un punto de partida consideraré a la mediación en tres niveles: como proceso, como un hacer y como un ser del mediador, definiendo a la mediación de conflictos de acuerdo a Franco Conforti (Conforti 2014: 77-78) de la siguiente forma: «es un proceso de gestión de conflicto<sup>54</sup>, más o menos estructurado, en el que interviene un tercero que ayuda a las partes que buscan a través de la coordinación y cooperación satisfacer adecuadamente sus expectativas y necesidades en relación al conflicto del que se trate».

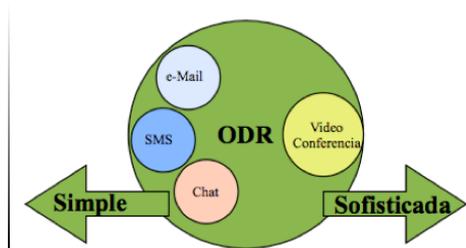
**(Cuerpo con cita y texto citado “extenso”)** Otra forma utilizada cuando la cita supera los dos renglones es la siguiente:

De acuerdo a lo establecido en los artículos 1, 24 y disposición final séptima de la Ley 5/2012 y el Decreto Reglamentario 980/2013, se puede definir a la mediación de conflictos por medios electrónicos como:

*Un procedimiento que se realiza total o parcialmente por medios electrónicos de forma más o menos simplificada, con la intervención de un tercero que ayuda a las partes que intentan alcanzar por sí mismas un acuerdo y en el que siempre se ha de garantizar la identidad de los intervinientes y el respeto a los principios de la mediación previstos en la Ley. (CONFORTI, 2013: 22-24 y 62-63).*

Tablas y Gráficos se presentan de la siguiente forma:

Figura 1 – Presentación General Género y Especies.



Fuente: CONFORTI Franco (2013).

<sup>54</sup> El concepto que yo utilizo es el más amplio y genérico del término «gestionar» conforme la Real Academia Española, es decir que lo entiendo como el hacer diligencias conducentes al logro de un deseo cualquiera sea éste. Y utilizo esta noción porque la definición practicada no está dirigida al especialista, sino que tiene por destinatario al ciudadano de a pie a quien pretende informar de forma simple transmitiendo la idea de que el mediador dirigirá el proceso y aplicará todos sus conocimientos, competencia, capacidad y destreza para ayudar a las partes a lograr satisfacer sus expectativas y necesidades, pero que no será él quien resuelva el conflicto.

### Resumen sobre Bibliografía más anotada.

#### *Libro:*

Apellido, Nombre. (Año). *Título del libro*. Edición, Lugar de edición: Editorial.

Conforti, F. (2014), *Pequeño manual de mediación electrónica*, 2ª Ed., Alicante: Acuerdo Justo.

#### *Capítulo de libro:*

Apellido, Nombre. (Año). “Título del capítulo”. En Apellido, Nombre. *Título del libro*. Páginas. Lugar de edición: Editorial.

Fabregat Rosas, A. 2006. “¿Ser medidor o hacer mediación? Una respuesta desde la ética.”. En Ortega Giménez, A. Y Cobas Cobiella, M.E., *Mediación en el ámbito civil, familiar, penal e hipotecario. Cuestiones de actualidad*. 149-173. Madrid: Difusión Jurídica.

#### *Tesis Doctoral:*

Apellido, Nombre. (Año). *Título*. Tesis. Departamento. Unviersidad.

Conforti, F. (2014). *Incidencia de la mediación en la Tutela Judicial Efectiva*. Tesis. Departamento de Ciencia Jurídica y Derecho Público. Universidad de Castilla La-Mancha.

#### *Artículo en una revista impresa:*

Apellido, Nombre. (Año). “Título del Artículo” en *Nombre de la Revista*, Lugar: Editorial vol. , nº . pp.

Conforti, F. (2009), “Sociedades Tolerantes: entre el choque y la alianza de civilizaciones” En *Revista CREA, Centro de Resolución Alternativa de Conflictos*, Chile: Universidad Catolica de Temuco. V. 6, N. 6, pp. 7-16.

#### *Artículo en una revista en electrónica:*

Apellido, Nombre. (Año). “Título del Artículo” En *Nombre de la Revista*, Editor, vol. , nº . pp. <[http://ww](#)>. [Consulta: día, mes, año].

Vaquero i Chiva, A., e Hidalgo Mena, F. (2012). “Entre la delegación y el compromiso, la mediación.”. En *Revista e-Mediación*. Acuerdo Justo. V. 6, N. 174, Septiembre. <[http://www.acuerdojusto.com/Revista.html](#)> [Consulta: 7 enero, 2014].

#### *Documento de congreso, seminario, conferencia:*

Apellido, Nombre. (Año). “Título del artículo”. *Evento*, fecha, organizador, lugar del evento.

Conforti, F. (2009), “Interpretación del lenguaje no verbal”, *Saber Interpretar*, 30 de Mayo, 2009. Laboratorios Pfizer, Sevilla.

#### *Documento de sitio Web:*

Apellido, Nombre. (Año). Título del Artículo. En *Título del sitio web*. Organización. <URL>. [Fecha de acceso].

Pomares, V. (2013,). Comunicación en mediación: ¿Formas generales para personas únicas? En *Acuerdo Justo*. <[http://www.acuerdojusto.com/Articulos/Articulos.html](#)>. [Consulta: 5 enero, 2014].

## Anexo sobre el estilo de normas de citación de Chicago.

### 1. CITAS EN EL TEXTO

Las referencias y citas en el texto se refieren a una nota de otro texto que se presenta como prueba de lo que se asevera. Para las citas en el texto se sigue el sistema autor-fecha.

Para facilitar su lectura, se presentarán en paréntesis rectangular bajo el siguiente formato básico:

**[Apellido, año]**

En caso de ser necesaria la inclusión del lugar específico de otro documento al que se remite al lector, la forma básica es:

**[Apellido, año, página]**

Este último formato es obligatorio para el caso de citas textuales, las cuales deben ir entre comillas (de no hacerlo así, se incurre en plagio).

Algunas consideraciones sobre la presentación de citas y referencias a lo largo del texto del documento son:

- Una cita textual debe ir entrecorillada en el texto del documento, incluyendo la página (o páginas) de donde se tomó. Por ejemplo: "Actualmente, la capacidad es insuficiente" [Guerrero, 2000, p. 323]. La notación **p.** se utiliza cuando la cita se tomó de una única página y la notación **pp.** cuando la cita proviene de un rango de páginas (ejemplo: pp. 3-14).
- En el caso de una referencia con autor corporativo, en el texto podrán utilizarse las siglas de la organización, por ejemplo: [ONU, 1999]. La referencia en la bibliografía deberá incluir el nombre completo de la organización.
- Las referencias tomadas de una página electrónica se ajustarán a los mismos criterios anteriores.

A continuación se presentan algunos ejemplos:

*Un autor*

[Nahmias, 1997]

*Dos autores*

[Sierra y Sordo, 2006]

*Tres o más autores*

[Romero et al., 2006]

*Editor, traductor o compilador, en lugar del autor* (se usa el nombre del editor, traductor o compilador)

[Salvendy, 2001]

*Capítulo u otra parte de un libro* (se usa el nombre del autor del capítulo o parte del libro)

[Mejía, 2006]

*Libros publicados electrónicamente*

[Kurland y Lerner, 1987]

En los casos de artículos de revistas técnicas (impresas o en línea), así como de notas o artículos firmados publicados en revistas populares y periódicos se sigue la misma forma básica de libros:

*Artículo en una revista técnica impresa*

[Acosta-Mejía, 1999]

*Artículo en una revista técnica en línea*

[Hlatky, M. A., D. Boothroyd, et al., 2002].

*Artículo en periódico*

[Zaid, 2004]

En el caso de una nota no firmada (común en periódicos y revistas) o de un editorial, la cita en el texto se indica con base en el título de la publicación.

*Nota no firmada*

[Prism, 2006]]

Los documentos presentados en reunión, congreso o conferencia siguen la forma básica de un libro:

[Muñoz y Castillo, 2004]

En el caso de haber varios documentos publicados por un mismo autor en el mismo año, estos deberán numerarse consecutivamente, en orden alfabético por título de la publicación:

[Georgia Tech, 2004 a].

[Georgia Tech, 2004 b].

## 2. BIBLIOGRAFÍA

La bibliografía (lista exhaustiva de las citas y referencias usadas en el texto) del documento se presenta al final del escrito. Las referencias se muestran en orden alfabético. Independientemente del tipo de referencia (libro, artículo, documentos electrónico), todas las referencias se deben incluir en una misma lista, de manera intercalada.

En ningún caso deben incluirse referencias no citadas en el texto (excepción hecha si se confecciona otro apartado bajo el nombre “Bibliografía consultada no citada” y toda referencia indicada en el texto debe incluirse en la bibliografía.

En el ámbito universitario se espera que se respalde un trabajo escrito con una extensa investigación en el área de su especialidad, por ello cuando escribas el artículo tendrás que tomar “prestadas” algunas ideas o datos de otros autores. Es muy importante que cuando tomes prestada una idea o dato reconozcas y destaques claramente por escrito en qué página, en qué obra, de qué año y sobretodo de qué autor estás tomando esa idea o dato. En la academia, las ideas y datos son considerados como propiedad exclusiva de la persona que las genera y las publica. Normalmente dicha información suele estar protegida por derechos de autor, de manera que usar ideas o datos de otros autores sin el debido reconocimiento constituye un delito. El estilo Chicago de referencias por el que hemos optado será muy útil para hacer la anotaciones en el texto y confeccionar la bibliografía de modo tal de respetar las normas de la academia e inspirar confianza en la honestidad de su artículo de investigación.

En el caso de fuentes en línea análogas a fuentes impresas (como es el caso de artículos publicados en las versiones en línea de revistas o periódicos), deben citarse de manera similar a sus contrapartes impresas, pero incluyendo su respectivo URL. Se debe incluir la fecha de acceso.

Para fuentes electrónicas o en línea (como es el caso de un correo electrónico, sitio institucional o un weblog), es necesario proporcionar la mayor información posible, además del correspondiente URL.

Se debe incluir la fecha de acceso. La forma de presentación de las referencias en la bibliografía para diferentes tipos de documento son:

### **Libros**

Forma básica:

**Apellido, Nombre. (Año). Título. Ciudad: Editorial.**

Algunos ejemplos para diferentes casos son:

#### *Un autor*

Conforti, F. (2014), *Pequeño manual de mediación electrónica*, 2ª Ed., Alicante: Acuerdo Justo.

#### *Dos autores*

Sierra, M. J. y R. Sordo (2006), *Atlas histórico de México*, México: ITAM.

#### *Tres o más autores*

Romero O., D. Muñoz y S. Romero (2006), *Introducción a la Ingeniería. Un enfoque industrial*, México: Thomson.

#### *Editor, traductor o compilador, en lugar del autor*

Salvendy, G, ed. (2001), *Handbook of Industrial Engineering: Technology and Operations Management*, New York: McGraw-Hill.

#### *Capítulo u otra parte de un libro*

Fabregat Rosas, A. 2006. “¿Ser medidor o hacer mediación? Una respuesta desde la ética.”. En Ortega Giménez, A. Y Cobas Cobiella, M.E., *Mediación en el ámbito civil, familiar, penal e hipotecario. Cuestiones de actualidad*. 149-173. Madrid: Difusión Jurídica.

#### *Libros publicados electrónicamente*

Si el libro se encuentra disponible en más de un formato, debe citarse la versión consultada, también se pueden listar los otros tipos de formato (como en el ejemplo presentado). Debe incluirse fecha de acceso.

Kurland, P. B. y R. Lerner, eds. 1987. *The Founders' Constitution*. Chicago: University of Chicago Press. <<http://press-pubs.uchicago.edu/founders/>> [Consulta: 27 de junio, 2006].

### **Artículos de revistas**

Se siguen principios similares a los de libro, deben incluirse volumen, número y páginas del artículo. Las cursivas se aplican sobre el título de la revista, el título del artículo se pone entre comillas, siguiendo la forma básica:

**Apellido, Nombre. “Título del artículo”. Título de la revista. Lugar: Editor. Volumen# (mes año): páginas.**

#### *Artículo en una revista impresa*

Conforti, F. (2009), “Sociedades Tolerantes: entre el choque y la alianza de civilizaciones” En *Revista CREA, Centro de Resolución Alternativa de Conflictos*, Chile: Universidad Católica de Temuco. V. 6, N. 6, pp. 7-16.

#### *Artículo en una revista en línea*

Si el artículo se encuentra disponible en más de un formato, debe citarse la versión consultada, también se pueden listar los otros tipos de formato (como en el ejemplo presentado). Debe incluirse fecha de acceso.

Vaquero i Chiva, A., e Hidalgo Mena, F. (2012). “Entre la delegación y el compromiso, la mediación.” En *Revista e-Mediación. Acuerdo Justo*. V. 6, N. 174, Septiembre. <<http://www.acuerdojusto.com/Revista.html>> [Consulta: 7 enero, 2014].

### **Artículos de periódicos**

Los artículos de periódicos y revistas populares pueden citarse en texto corrido (por ejemplo: ‘como señala Sergio García de Alba, Secretario de Economía: “...se creó Prosoft para hacer más eficiente al gobierno a través de las tecnologías de la información (TI) [Apanco, 2006, p. 103].

Las notas editoriales (en periódicos) o en revistas, no firmadas pueden citarse en texto corrido (por ejemplo: ‘... indican que han probado un foco que alcanza casi 30 lúmenes por watt, aun ue consideran factible uno de 50 o 60 lúmenes [Prism, 2006]). En este último caso se considera como autor al título de la publicación.

La referencia bibliográfica será incluida en la bibliografía bajo la siguiente forma básica:

**Apellido, Nombre, “Título del artículo”.** *Título de la revista o periódico, día mes año, páginas.*

#### *Artículo en periódico*

Zaid, G. (2004). “Ventanillas y colas”. *Reforma*, 26 diciembre 2004.

#### *Nota no firmada*

Prism (2006), “More Light, Less Energy”. *Prism, Sección Briefings*, American Society for Engineering Education. September, 2006. p. 19.

Reforma (2004), “Aumentan pedidos de fábricas en E.U.”, *Reforma, Sección Negocios*, p. 3.

### **Documentos presentados en reunión, congreso o conferencia**

La forma básica es (se debe incluir el término de *memorias* o *proceedings*, según sea el caso):

**Apellido, Nombre. (Año). “Título del artículo”.** *Evento, fecha, organizador, lugar del evento.*

Conforti, F. (2009), “Interpretación del lenguaje no verbal”, *Saber Interpretar*, 30 de Mayo, 2009. Laboratorios Pfizer, Sevilla.

### **Sitio web**

La forma básica (incluyendo el sitio web y la fecha de acceso) es:

**Apellido, Nombre. (Año). Título del sitio web. Organización. <URL>. [Fecha de acceso].**

Pomares, V. (2013, a). Comunicación en mediación: ¿Formas generales para personas únicas? En *Acuerdo Justo*. <<http://www.acuerdojusto.com/Articulos/Articulos.html>>. [Consulta: 5 enero, 2014].

Pomares, V. (2013, b). ¿Cómo comunicar eficazmente en la mediación? El secreto esta en la Programación Neurolingüística. En *Acuerdo Justo*. <<http://www.acuerdojusto.com/Articulos/Articulos.html>>. [Consulta: 5 enero, 2014].

### **Correo electrónico**

Forma básica:

**Remitente. Año. Indicación de que es correo electrónico. Fecha.**

Muñoz, D. (2007). Correo electrónico al autor. Enero 7, 2007.

### **Comunicación personal**

Forma básica:

**Persona (Año). Cargo o puesto, empresa u organización. Indicación de ser una comunicación personal. Fecha.**

Fernández, A. (2007). Rector, Instituto Tecnológico Autónomo de México. Comunicación personal. Enero, 2007.

### **Tesis o tesinas**

Forma básica:

**Autor (año). Título. Tipo de documento. Nivel. Institución.**

Conforti, F. (2014). *Incidencia de la mediación en la Tutela Judicial Efectiva*. Tesis. Departamento de Ciencia Jurídica y Derecho Público. Universidad de Castilla La-Mancha.

## **3. EJEMPLO DE BIBLIOGRAFÍA**

La bibliografía (bajo el encabezado de **Bibliografía** o de **Referencias Bibliográficas**) se presenta en la parte posterior al cuerpo del documento, en estricto orden alfabético, con todos los tipos de documentos intercalados, se deben mostrar todas las referencias consultadas (independientemente del tipo de documento. Si lo deseas puedes armar otra bibliografía para las obras consultadas y no citadas en el texto o a pie de página) se presentan en una única lista, ordenadas de manera alfabética por el nombre del autor como se muestra a continuación:

### **BIBLIOGRAFÍA**

Acosta-Mejía, C.A. (1999). "Improved *p* charts to monitor process quality". *IIE Transactions*. V. 31, N. 6, pp. 509-516.

Askin, R. G y J. B. Goldberg (2002). *Design and Analysis of Lean Production Systems*. New York: Wiley.

- Chicago. (2006). The Chicago Manual of Style Online, 15/e. The University of Chicago. <[www.chicagomanualofstyle.org/](http://www.chicagomanualofstyle.org/)> [Consulta: Enero 6, 2007].
- Conforti, F. (2014). *Pequeño manual de mediación electrónica*, 2ª Ed., Alicante: Acuerdo Justo.
- \_\_\_\_\_. (2014) *Incidencia de la mediación en la Tutela Judicial Efectiva*. Tesis. Departamento de Ciencia Jurídica y Derecho Público. Universidad de Castilla La-Mancha.
- \_\_\_\_\_. (2009), “Sociedades Tolerantes: entre el choque y la alianza de civilizaciones” En *Revista CREA, Centro de Resolución Alternativa de Conflictos*, Chile: Universidad Católica de Temuco. V. 6, N. 6, pp. 7-16.
- \_\_\_\_\_. (2009)- “Interpretación del lenguaje no verbal”, *Saber Interpretar*, 30 de Mayo, 2009. Laboratorios Pfizer, Sevilla.
- Fabregat Rosas, A. 2006. “¿Ser medidor o hacer mediación? Una respuesta desde la ética.”. En Ortega Giménez, A. Y Cobas Cobiella, M.E., *Mediación en el ámbito civil, familiar, penal e hipotecario. Cuestiones de actualidad*. 149-173. Madrid: Difusión Jurídica.
- Kurland, P. B. y R. Lerner, eds. (1987). *The Founders' Constitution*. Chicago: University of Chicago Press. <<http://press-pubs.uchicago.edu/founders/>> [Consulta: 27 de junio, 2006].
- Martínez, R. (2004). Director General de ABC, S.A. Comunicación personal.
- Muñoz, D. y A. L. Castillo (2004). “Decision support system to schedule operations in water heater manufacturing”. *Proceedings, Industrial Engineering Research Conference*, Institute of Industrial Engineers, Houston, Mayo, 2004.
- Pomares, V. (2013, a). Comunicación en mediación: ¿Formas generales para personas únicas? En *Acuerdo Justo*. <<http://www.acuerdojusto.com/Articulos/Articulos.html>>. [Consulta: 5 enero, 2014].
- Pomares, V. (2013, b). ¿Cómo comunicar eficazmente en la mediación? El secreto esta en la Programación Neurolingüística. En *Acuerdo Justo*. <<http://www.acuerdojusto.com/Articulos/Articulos.html>>. [Consulta: 5 enero, 2014].
- Prism (2006), “More Light, Less Energy”. *Prism*, American Society for Engineering Education. September, 2006. p. 19.
- Reforma (2004). “Aumentan pedidos de fábricas en E.U.”, *Reforma, Sección Negocios*, p. 3.
- Salvendy, G, ed. (2001). *Handbook of Industrial Engineering: Technology and Operations Management*. New York: McGraw-Hill.
- Shewhart W (1931). *Economic Control of Quality Manufactured Product*, citado en: W. J. Kolarik, *Creating Quality. Process Design for Results*, New York: McGraw-Hill, 1999.
- Sierra, M. J. y R. Sordo (2006). *Atlas histórico de México*. México: ITAM.
- Turner, W.C., et al. (1993). *Introduction to Industrial and Systems Engineering*, 3/e. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, Englewood Cliffs.
- Vaquero i Chiva, A., e Hidalgo Mena, F. (2012). “Entre la delegación y el compromiso, la mediación.” En *Revista e-Mediación*. Acuerdo Justo. V. 6, N. 174, Septiembre. <<http://www.acuerdojusto.com/Revista.html>> [Consulta: 7 enero, 2014].
- Zaid, G. (2004). “Ventanillas y colas”. *Reforma*, 26 diciembre 2004.

# REVISTA DOCUMENTOS (ACUERDO JUSTO)

Sistema Regional de Información  
en Línea para Revistas Científicas  
de América Latina, el Caribe, España y Portugal

latindex <sup>15 años</sup>

