



CURSO DE EXTENSION UNIVERSITARIA
Introducción a la Mediación en asuntos civiles y mercantiles

ESCUELAS DE MEDIACIÓN

Laura García Raga
Licenciada en Pedagogía
Profesora Ayudante en el
Departamento de Didáctica y
Organización Escolar. Facultad de
Filosofía y Ciencias de la Educación de
la Universitat de València.

ESQUEMA:

- 1- Introducción
- 2- La Escuela de Harvard
- 3- La Escuela Transformativa
- 4- La Escuela Circular-Narrativa
- 5- Análisis comparativo de las tres Escuelas de Mediación.
- 6- Hacia nuestra propia concepción de la mediación
- 7- Bibliografía

Resumen:

La mediación es, entre algunas otras, una herramienta muy utilizada en los últimos tiempos como instrumento no sólo de resolver posibles conflictos, sino de crear una cultura pedagógica capaz de revitalizar la mejora de la convivencia en diferentes ámbitos. Destacar las claves fundamentales y parámetros básicos de la mediación como recurso educativo y, sobre todo, describir las líneas básicas de las diferentes Escuelas de Mediación, constituyen los objetivos fundamentales de este texto.

1- INTRODUCCIÓN

Las sociedades actuales, caracterizadas por un constante proceso de cambio y globalización, por una falta de cohesión social y competitividad, exigen respuestas a nuevos desafíos. Se trata de buscar herramientas novedosas que incrementen la capacidad de los individuos para participar, comunicarse, gestionar los conflictos democráticamente... En este contexto, situamos la mediación, una herramienta imprescindible para catalizar los procesos de participación y gestión democrática de los conflictos y una metodología valiosa para la formación personal y social de valores como la tolerancia, el diálogo, la aceptación del otro o la comprensión y respeto de la diferencia.

Si bien es la década de los treinta el punto de inicio de la utilización de las técnicas de mediación al objeto de regular de forma pacífica los conflictos laborales surgidos entre patronos y obreros americanos, propiciando la creación de la Federal Mediation and Conciliation Service (FMCS) en 1947, será a finales de los años sesenta y principios de los setenta, mayoritariamente impulsadas desde entornos pacifistas, cuando comienzan a generalizarse experiencias de mediación encaminadas a atenuar los problemas de violencia acontecidos en la sociedad americana, fruto de conflictos bélicos, incremento de la delincuencia, desavenencias familiares, protestas estudiantiles, enfrentamientos étnicos, etc. (entre otros, H. Touzard, 1981: 137; R.A. Barush y J.P. Folger, 1994: 19-20; M. Suares, 1996: 47; R. Alzate, 1998: 261; C. González-Capitel, 1999: 186; J.C. Torrego y S. Funes, 2000: 40).

Sin embargo, podemos decir que, al menos en nuestro país, la mediación no ha ocupado un lugar relevante hasta los años 90, abarcando de manera progresiva una diversidad de contextos: judiciales, familiares, escolares, sanitarios, comerciales.... La expansión de los programas de mediación queda, a nuestro juicio, justificada no tanto por la oportunidad de solucionar un conflicto, sino por las grandes posibilidades pedagógicas que comporta esta herramienta: se aprende a dialogar, a participar, a lograr un consenso, a defender las propias ideas, a escuchar de manera activa, a ponerse en el lugar del otro, a adquirir compromisos, a expresar sentimientos y emociones, a pensar, a actuar con autonomía, contribuyendo, de esta manera, a la formación de ciudadanos capaces de convivir democráticamente.

Como ya destacábamos en otros escritos (L. García Raga, 2005; L. García Raga y R. López Martín, 2007: 71-114), la mediación, más allá de considerarla como una técnica de gestión de conflictos, la significamos como una herramienta educativa; la clave no está tanto en eliminar los conflictos, cuanto en gestionarlos de manera democrática para que se conviertan en un elemento facilitador, en un recurso orientado al aprendizaje de la convivencia, evitando que desemboquen en algún tipo de violencia. No obstante, no todos los investigadores del tema están de acuerdo con tal afirmación, generándose una divergencia de opiniones en relación con el modo de comprender el proceso de mediación.

Sin duda, el estudio de la mediación es un tema de investigación emergente sobre el que están surgiendo perspectivas diversas que se diferencian tanto por los fundamentos conceptuales como por los métodos empleados. Si bien son múltiples los enfoques, también es cierto que son tres las Escuelas que mayor repercusión tienen en la concepción actual de la mediación en un sentido u otro: la orientada hacia el contenido del problema (Escuela de Harvard); la orientada hacia el proceso (Escuela Transformativa) y la orientada hacia el contenido y el proceso (Escuela Circular-Narrativa).

No obstante, tenemos que aclarar que los diversos enfoques desarrollados no deben considerarse incompatibles; cada situación, ámbito o caso concreto precisa de uno u otro enfoque o la complementariedad de estrategias de los tres. En las siguientes páginas profundizaremos en estos tres modelos o escuelas que han influido en la práctica de la mediación y que nos señalan los diferentes investigadores de la temática (F. Díez y G. Tapia, 1999: 25-27, M. Soares, 1997: 58-63, E. Vinyamata, 2003: 23-24, entre otros). Si bien comenzamos realizando un estudio descriptivo de las tres Escuelas de Mediación de mayor influencia en la actualidad, posteriormente, a través de un análisis transversal, traducimos los datos recogidos en unos descriptores con el fin de poder realizar algunas comparaciones y facilitar al lector una organización de los datos. Finalmente, aportamos nuestra propia concepción de la mediación.

2. ESCUELA DE HARVARD

Diversos autores han escrito sobre la mediación y muchos de ellos están de acuerdo en considerarla como “un método de resolución de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurren voluntariamente a una tercera persona imparcial, al mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio” (J. C. Torrego, 2000: 11). Sin embargo, como también ya apuntábamos, nosotros concebimos la mediación desde una visión más amplia. La finalidad de la mediación, a nuestro juicio, no es tanto llegar a un acuerdo, sino restablecer la relación, construir unos espacios comunes, propiciar propuestas y soluciones de futuro, en el marco de procesos de tolerancia y respeto.

No obstante, para algunos autores, el objetivo prioritario de la mediación sí se dirige a lograr el acuerdo; así, a modo de ejemplo, C. W. Moore (1995: 44) nos indica que “la mediación es la intervención en una disputa o negociación de un tercero aceptable, imparcial y neutral que carece de un poder autorizado de decisión para ayudar a las partes en disputa a alcanzar voluntariamente su propio arreglo mutuamente aceptable”. Si en los procesos de mediación, tal y como el significado del término parece indicar, uno de los aspectos fundamentales es buscar acuerdos, mediar entre las partes, solucionar los conflictos entendiendo éstos como algo negativo y a superar, nos parece claramente insuficiente, en la medida en que el referente fundamental debiera ser construir y fortalecer la convivencia.

Este enfoque centrado en llegar a un acuerdo es también llamado modelo directivo (R.A. Baruch Bush y J. P. Folger, 1996) o tradicional-lineal (M. Soares, 1996) y se encuentra influido por la Escuela de Negociación de Harvard y sus investigadores principales Robert Fisher y William Ury.

Desde este modelo, por tanto, la mediación es entendida como un método de resolución de conflictos conducido por un mediador neutral e imparcial que dirige a las partes en la negociación de un acuerdo. El mediador guía a las personas implicadas en el conflicto focalizando la comunicación hacia los puntos en común y concentrándose en el contenido del conflicto. El éxito de la mediación se alcanzará cuando se llegue a un acuerdo que resuelva el problema y satisfaga las necesidades de todas las partes.

Esta concepción de la mediación viene determinada por el significado otorgado al conflicto que, como veremos, va a variar en función de la Escuela de Mediación. En este caso, el conflicto es considerado como la manifestación de un problema que hay que resolver y se define como la contraposición de opciones que impide la satisfacción de intereses o necesidades; es, por tanto, negativo y hay que eliminarlo. Se considera que la causa del mismo es el desacuerdo, con lo que si se llega a un acuerdo, el conflicto desaparece, convirtiéndose éste, por tanto, en el objetivo fundamental de la mediación defendida por esta orientación. En definitiva, el fin será resolver cooperativamente el conflicto, encontrando respuestas que satisfagan las necesidades de todas las personas afectadas.

La tendencia de concebir el conflicto como algo negativo está bastante generalizada, entendiendo que hay que evitarlo o eliminarlo si queremos lograr una convivencia democrática. Se considera que la armonía, el equilibrio y el consenso son los elementos definitorios del ideal social y por tanto, una sociedad será más perfecta cuanto menos problemas existan y menor sea el grado de discrepancia entre los distintos grupos que la configuran (X. Martín y J. M. Puig, 2002: 4-10). Esta tendencia se debe, en gran parte, a que percibimos el conflicto por medio de sus consecuencias destructivas, y no tanto por lo que es en sí (J. P. Lederach, 2000: 56-57). Sin embargo, nosotros compartimos con autores como R. Alzate (1998: 18), profesor en la Universidad de San Sebastián y experto en el tema de la gestión de conflictos, que los conflictos “son inevitables, necesarios, y pueden tener aspectos beneficiosos,

ayudan al desarrollo, a la identidad, a la reflexión y a la mejora, en general, del individuo y la sociedad”. Esta concepción del conflicto podemos situarla en el enfoque próximo en el que nos detendremos.

Lo que está claro es que los conflictos pueden aparecer en cualquier organización, y todavía más en aquellas en las que sus integrantes se encuentran con el desafío de convivir todos los días respetando las diferencias, en el marco de respeto y tolerancia y ello no significa un obstáculo para la convivencia. En palabras de X. R. Jares (2001: 9) “convivir significa vivir unos con otros en base a unas determinadas relaciones sociales y a unos códigos valorativos, forzosamente subjetivos, en el marco de un contexto social determinado. Estos polos que marcan el tipo de convivencia están potencialmente cruzados por relaciones de conflicto, pero que en modo alguno significa amenaza para la convivencia, más bien al contrario”. Lo importante, por tanto, será gestionar de manera democrática estos conflictos que surgen, para que no desemboquen en ningún tipo de violencia o conducta agresiva.

Por otra parte, este enfoque entiende que en el proceso de la mediación la comunicación ha de ser lineal, es decir cada uno expresa su contenido y el otro escucha o no, desempeñando el mediador el papel de facilitador de esta comunicación mediante preguntas abiertas y evitando los interrogatorios cerrados que limitan la flexibilidad de las respuestas, si bien no considera el factor relacional; el contenido de la comunicación (comunicación verbal), por tanto, prima frente a la interacción de las partes implicadas en el conflicto o su transformación. Asimismo, se considera la necesidad de desactivar las emociones negativas y superar el “caos” para conseguir la restauración o instalación del orden.

Por otro lado, el mediador intenta que los sujetos enfrentados eviten retroceder al pasado, poniendo especial énfasis, sin embargo, en el futuro. Lo importante es que los participantes encuentren puntos de vista similares que les permitan llegar a un acuerdo, por ello es primordial que los participantes puedan expresar con claridad sus intereses y el modo de satisfacerlos. Encontrar bases comunes sobre las que trabajar es, por tanto, relevante, con lo que es necesario separar a las personas del problema y así poder descubrir los verdaderos intereses o necesidades. En palabras de R. Fisher, W. Ury y B. Patton (2002: 61), “detrás de las posturas opuestas residen intereses compartidos y compatibles”. En cuanto a la búsqueda de una solución al conflicto, los citados autores (2002: 79), proponen algunas pautas a considerar: separar el proceso de pensar en decisiones posibles del proceso de seleccionar alguna de ellas (primero inventar, luego decidir); ensanchar las opciones que se encuentran sobre la mesa, en lugar de buscar una sola respuesta; buscar los beneficios mutuos; e inventar formas de hacer que las decisiones sean fáciles (considerando los intereses del otro es más fácil llegar a una decisión).

Se defiende, en definitiva, un proceso de mediación estructurado, aunque no rígido, durante el cual el mediador procura facilitar la comunicación y la

interacción entre las partes con el fin de disminuir las diferencias, lograr el acuerdo y superar las disputas.

Este modelo de mediación ha recibido algunas críticas. Entre otras, algunos autores destacan que cuando un mediador se concentra en la resolución de un problema, corre el riesgo de convertir la mediación en directiva, generándose un proceso de mediación que se traduce en cuatro pasos: “el mediador escucha el problema, diagnóstica el problema, formula lo que considera una solución eficaz, y trata de persuadir a las partes a que acepten esta solución” (R.A. Baruch y J.P. Folger, 1996: 114). Todo ello supone, por tanto, la imposibilidad de que las personas implicadas en un conflicto decidan de manera autónoma el modo de hacer frente al mismo y participar democráticamente para transformar constructivamente la situación. Otra crítica que ha recibido el modelo propuesto y que F. Diez y G. Tapia (1999: 59-60) nos anotan es que, en ocasiones, los acuerdos logrados son en realidad un “no-acuerdo”, ya que, en muchos casos, las personas implicadas en el conflicto adquieren un compromiso, pero al no producirse ningún cambio en la relación, no se puede saber hasta qué punto se mantendrá esta situación. Sin duda, el componente relacional debería ser un aspecto no olvidado en todo proceso de mediación.

A pesar de estos aspectos criticados, podemos concluir diciendo que el enfoque ha significado un avance importante en relación con el tratamiento del conflicto, ya que implica pasar del enfoque “ganar-perder” al “ganar-ganar”, un cambio relevante que debe ser reconocido. No obstante, entendemos que la mediación no debe percibirse tanto en el marco de ganar o perder, sino más en el de cambiar para mejorar.

3. ESCUELA TRANSFORMATIVA

Un segundo modelo, que supone –a nuestro juicio– un enfoque más completo de la mediación que el defendido por la Escuela de Harvard, recibe la influencia de la Escuela Transformativa denominada también no directiva y asociada a los investigadores R.A.B. Bush y a J.P. Folger. El objetivo prioritario de la mediación según este enfoque consiste en transformar las relaciones de las personas implicadas en un conflicto determinado, promoviendo dos dimensiones que conforman el “crecimiento moral”: la revalorización y el reconocimiento.

La revalorización tiene lugar cuando una persona “recupera la calma y la claridad, adquiere confianza, capacidad organizativa y poder de decisión, y, por consiguiente, obtiene o recobra cierto sentido de su fuerza como para asumir el control de la circunstancia” (R.A. Baruch Bush y J.P. Folger: 135). Una persona se siente revalorizada, por tanto, cuando se da cuenta de lo que vale y que tiene capacidad para resolver sus propias dificultades, comprende más claramente cuál es la situación, cuáles son sus intereses, cuando puede decidir si quiere o no mediar o llegar a un acuerdo...

El reconocimiento, por otra parte, implica la capacidad de la empatía, es decir la persona que desarrolla el reconocimiento, puede llegar a comprender la situación del otro, conociendo sus cualidades, que pueden coincidir o no con las propias. En palabras de R.A. Baruch Bush y J.P. Folger (1996: 140), “las partes llegan al reconocimiento cuando eligen voluntariamente abrirse más, mostrarse más atentas y empáticas, y más sensibles a la situación del otro”. Se amplía, por tanto, la capacidad y la disposición de las personas para relacionarse con más comprensión y consideración, de modo menos defensivo, más respetuosamente, con más empatía... Para desarrollar el reconocimiento, el mediador explora activamente el potencial que tiene lo que dice una parte para la percepción del otro, para que entienda sus circunstancias y situación. El mediador concede importancia a la descripción de las partes de los acontecimientos pasados en sus narrativas, y busca lugares en los que cada parte pueda considerar la perspectiva de la otra.

El conflicto, por tanto, se concibe en este enfoque como una oportunidad para el crecimiento; la respuesta ideal no es la resolución de conflictos, sino la transformación de los individuos involucrados en las dos dimensiones del crecimiento humano anteriormente citadas, revalorización y reconocimiento, a partir de los mismos. Esto no significa que el enfoque transformador excluya la posibilidad de la resolución del “problema”, pues es una opción que las partes tienen a su alcance; sin embargo, no es éste el objetivo prioritario. Así pues, esta orientación apuesta por utilizar los conflictos de manera productiva, lo cual significa explorar las oportunidades que ellos presentan para la adquisición de la revalorización y el reconocimiento; en definitiva, el enfoque se basa en la idea de que la respuesta al conflicto puede transformar a los individuos.

Muchos autores han defendido esta visión positiva del conflicto. A modo de ejemplo, J. Tuvilla (2004:51) considera al conflicto como “el motor del cambio social”, ya que si lo gestionamos bien, puede conducir a establecer “relaciones cada vez más cooperativas”. Por otra parte, la concepción del conflicto como algo positivo es justificada por F. Cascón (2000: 57-60) atendiendo principalmente a dos motivos ciertamente interesantes:

“- Consideramos la diversidad y la diferencia como un valor. Vivimos en un solo mundo, plural y en el que la diversidad, desde la cooperación y la solidaridad, es una fuente de crecimiento y enriquecimiento mutuo. Convivir en esa diferencia conlleva el contraste y, por tanto, las divergencias, disputas y conflictos.

- Asimismo, consideramos que sólo al entrar en conflicto con las estructuras injustas y/o aquellas personas que las mantienen, la sociedad puede avanzar hacia modelos mejores. Es decir, consideramos el conflicto como la primera palanca de transformación social”.

El reto, tal y como nos plantea el citado autor, consistirá en aprender a resolver los conflictos de “manera constructiva, no violenta”, con lo cual habrá que educar en y para el conflicto, lo cual significa, en síntesis, enseñar estrategias

que permitan a las personas dirimir sus diferencias antes de que éstas desemboquen en actos agresivos.

En definitiva, el conflicto puede ser positivo en el cambio y en las relaciones, o destructivo, según la manera de regularlo. Muchos autores escogen el término “regular” conflictos, en vez de “resolver” conflictos, lo cual se debe a la relación implícita que puede existir entre “resolver” y el objetivo final de eliminar el conflicto; sin embargo, “regular” supone que los conflictos no empiezan y terminan, sino que emergen y disminuyen. El objetivo es el de comprender y ajustar, es decir “regular” el proceso para que vaya encaminado hacia fines productivos (J. P. Lederach, 2000: 60). El reto consistirá, por tanto, no en eliminar los conflictos, sino en aprender a gestionarlos de manera democrática.

Sin duda, el conflicto debe considerarse como un elemento más de la vida social, como algo que hay que gestionar y no tanto resolver dado que el acuerdo final no es un elemento básico; por el contrario, el proceso y –sobre todo– la participación responsable de todos en el mismo es lo verdaderamente importante. Así pues, la mediación la vinculamos más al “proceso” desarrollado entre las personas y a los beneficios de crecimiento comunicacional que alcanzan, que al “contenido” concreto de la mediación. Lo fundamental no es mejorar la situación, sino a las propias personas, que podrán transferir a otras situaciones de la vida las habilidades y capacidades aprendidas en el proceso de la mediación.

Por otra parte, el enfoque defiende, de manera muy acertada según nuestra opinión, que son las personas implicadas en el conflicto las que deben adoptar decisiones sin que se ejerza sobre ellos la influencia del mediador, pues sólo de esta manera se podrán satisfacer sus necesidades. En todo proceso de mediación debe existir la posibilidad de decidir de manera autónoma de qué manera hacer frente al conflicto y participar democráticamente para transformar constructivamente la situación. Así pues, el mediador que aplica una orientación transformadora trata conscientemente de no dar forma a las cuestiones, las propuestas o términos del acuerdo. Recordemos que en el anterior enfoque existía el peligro de que los mediadores adoptaran una actitud excesivamente directiva, y por consiguiente no se satisficieran las necesidades de las personas implicadas en el conflicto.

En cuanto al proceso de mediación, debemos señalar que en primer lugar los mediadores aplican el denominado “microenfoque”, en contraste con la evaluación global que realiza un mediador si se basa en los planteamientos de la Escuela de Harvard. En el enfoque transformador, el mediador se concentra en todos los detalles: los dichos, los desafíos, los interrogantes y relatos, en busca de oportunidades para la transformación (J. P. Folger y R.A. Baruch Bush, 1997: 43), cobrando importancia no sólo los puntos coincidentes, sino también los divergentes. Al no centrarse en la solución de problemas, la interacción entre las personas es el núcleo de la mediación, con lo que, como afirman J.P. Folger y R.A. Baruch Bush (1997: 45), se encuentra menos “orientada hacia el futuro” que cuando se realiza en un marco de resolución de problemas. Finalmente, otra diferencia en relación con el modelo de Harvard se

encuentra en que el mediador de orientación transformadora intenta introducir una comunicación relacional de causalidad circular y no lineal, como priorizaba el anterior enfoque.

En definitiva, esta Escuela sostiene que el elemento primordial del proceso de mediación es la transformación que cada persona inmersa en un conflicto lleva consigo, descubriendo sus propias habilidades y desarrollando una mayor apertura hacia las otras partes disputantes. En palabras de sus investigadores principales, el proceso de mediación “contiene un potencial específico de transformación de las personas –lo cual promueve el crecimiento moral– al ayudarlas a lidiar con las circunstancias difíciles y a salvar las diferencias humanas en medio del mismo conflicto” (R.A. Baruch Bush y J.P. Folger, 1996: 21). Así pues, este segundo enfoque supone un paso más hacia la cultura de mediación por la que apostamos; significa una herramienta educativa al servicio de la convivencia democrática, ya que no sólo ayuda a “superar” una circunstancia concreta, sino que va más allá. Los participantes en el proceso de la mediación han adquirido unas capacidades que les pueden ayudar en otras situaciones sociales. Consideramos, por tanto, muy convenientes estas virtualidades pedagógicas de la mediación y caminar hacia esta dirección.

4. ESCUELA CIRCULAR-NARRATIVA

Finalmente, nos detendremos en describir las líneas básicas de Escuela de Mediación Circular-Narrativa, focalizada en las narraciones o discursos de las personas que tienen un conflicto y que participan en el proceso de mediación.

La más alta exponente de esta Escuela es Sara Cobb, terapeuta estadounidense que, tomando elementos del enfoque sistémico y de la teoría de la comunicación, concibió un modelo de mediación centrado en el intercambio de información de las personas participantes en la mediación y en la relevancia de las relaciones, lo cual no significa que se dejen de tener en cuenta que los discursos de las personas son sólo uno de los elementos del sistema complejo del conflicto y que están conectados con otros elementos.

El objetivo de la mediación propuesto por este enfoque sí se dirige a llegar a un acuerdo, si bien el énfasis está puesto en la comunicación y en la interacción de las partes. Desde hace algún tiempo, los estudiosos del conflicto y de la mediación han reconocido el papel prioritario que desempeña la comunicación en el manejo de las disputas. Algunos autores han llegado, incluso, a considerar que la mediación “no tiene otra finalidad que la comunicación” (J. Giró, 1998: 23).

El trabajo del mediador de esta orientación va dirigido a descubrir aquellos hechos que contradigan algún aspecto de las historias narradas por los participantes para lograr el cambio en el punto de partida que han tomado y, así, conseguir una comunicación cooperativa; las historias personales, por tanto, se deben transformar en una historia alternativa que facilite el cambio.

Toda narrativa tiene una estructura formada por una secuencia temporal de hechos, donde hay personajes que representan diferentes roles, valores que subyacen a la historia y un argumento que le da coherencia a esos hechos. El enfoque considera que cada uno de estos elementos de la historia puede transformarse en una posible “puerta” a través de la cual se podrá modificar la narrativa con la que las partes llegan a la mediación.

Sin duda, una comunicación deficiente se encuentra en la base de numerosos conflictos; frente a este hecho, la mediación dispone un escenario conversacional. La comunicación es vista desde el enfoque circular-narrativo como el elemento que abarca los contenidos del conflicto y a la vez las relaciones; en este sentido, podemos considerar que engloba aspectos de los dos enfoques ya estudiados. E. Vinyamata (2003:17), priorizando esta función de la comunicación de la mediación, aporta la siguiente definición que consideramos interesante anotar: la mediación es “el proceso de comunicación entre partes en conflicto con la ayuda de un mediador imparcial, que procurará que las personas implicadas en una disputa puedan llegar, por ellas mismas, a establecer un acuerdo que permita recomponer la buena relación y dar por acabado, o al menos mitigado, el conflicto, que actúe preventivamente o de cara a mejorar las relaciones con los demás”. Como podemos observar, la comunicación y la necesidad de gestionar democráticamente un conflicto a través de la misma se presentan como elementos clave del proceso de la mediación. Asimismo, cabe señalar que la comunicación tampoco es, en este enfoque, lineal, al igual que establecía la Escuela Transformativa, sino circular e incluye tanto los elementos verbales (“comunicación digital”) que tiene que ver con el contenido, y los elementos no verbales (“comunicación analógica”) (M. Suares, 1996: 61).

En cuanto a la concepción del conflicto, esta Escuela, también en semejanza con la anterior, no lo asocia a antagonismo ni a agresión, y lo significa como un proceso mental, fruto del punto de observación escogido por el individuo, causado por múltiples factores. En este sentido, la mediación se basa en deshacer los procesos mentales que llevan al conflicto (deconstrucción) y crear nuevos procesos mentales que lleven a entender el conflicto de otra forma (reconstrucción) y formular, así, posibles soluciones (M. Munne y P. Mac-Cragh, 2006: 73).

El modelo Circular-Narrativo, por otra parte, divide el proceso de mediación en cuatro etapas, que se pueden realizar en un solo encuentro de aproximadamente dos horas y media de duración. También, en el caso en que una de las etapas sea muy larga, el desarrollo de las cuatro etapas puede realizarse a lo largo de varios días. Consideramos conveniente apuntar al lector cuáles son estas etapas, desarrolladas después de una pre-reunión en la que se han dado a conocer a las partes las características del proceso de mediación, se ha explicado la necesaria confidencialidad, así como las condiciones básicas del proceso que va a seguirse (Marinés Suares, 1996: 208):

- 1- Primera etapa: reunión pública o conjunta. Los mediadores utilizan los primeros momentos del encuentro para establecer lo que recibe el nombre de “encuadre”, es decir situar a los participantes en el proceso, señalando las reglas: confidencialidad, todos van a hablar, no deben interrumpirse, cualquiera puede irse...
- 2- Segunda etapa: reuniones privadas o individuales. Cada parte debe definir lo más claramente posible el problema, y el mediador puede ayudar a esto a través de preguntas que lleven a que: se eliminen generalizaciones, se acote el problema, se realice una descripción clara del problema... Después de que cada persona interviene, el mediador hace un “resumen” de la historia contada por ésta. Este resumen se realiza utilizando las palabras clave expresando lo más claramente posible el problema. Luego se investigan los objetivos que pretenden las personas implicadas, así como las contribuciones que están dispuestos a dar para solucionar el problema y las soluciones que se intentaron.
- 3- Tercera etapa: Reunión interna o del equipo. Es el momento en el que el equipo o el mediador individual reflexiona sobre las historias que se han contado. Si se ha trabajado en un equipo, se pueden compartir los diferentes puntos de vista de todos los integrantes. Si se trabaja solo, se considera también necesario tomarse ese tiempo. Después de la reflexión, se construye la historia alternativa a partir de todas las reflexiones realizadas: secuencias, temas valiosos, personajes, localizaciones, objetivos, contribuciones, pautas de interrelación, palabras clave, etc. que han tenido lugar a lo largo de la reunión pública o conjunta y de las privadas o individuales que se han realizado. Es fundamental que en esta historia alternativa todas las partes estén positivamente posicionadas.
- 4- Cuarta etapa: Reunión pública o conjunta. Como al principio, las partes se encuentran. En esta etapa se intenta por primera vez explícitamente trabajar hacia el acuerdo. Los pasos de esta cuarta etapa son: narrar una historia alternativa, construcción del acuerdo y escribir un acuerdo provisional.

En relación con el proceso de mediación, hay que señalar que Sara Cobb decidió la inclusión de las reuniones individuales para que cada persona implicada en el “problema” pudiera contar su historia cómo deseara hacerlo, evitando, de esta forma, su influencia en las narrativas de la otra u otras personas participantes, ya que si esto sucede se disminuyen las alternativas. Cuando las partes llegan a mediación se encuentran en un contexto adversarial, lo que implica que sus narrativas serán relatos de acusación, reproche, negación etc. La historia que es contada en primer lugar es denominada por Sara Cobb “narrativa primaria” porque cuando la segunda parte comienza a contar su versión, transforma a la misma en argumentos de justificación, defensa y nueva acusación, con lo cual no produce una nueva historia, sino que se transforma en un “sub-guión” de la narrativa primaria. A este sub-guión, Sara Cobb lo denomina “narrativa secundaria”. La historia contada en segundo lugar queda “colonizada” por la narrativa primaria, siendo

altamente probable que el mediador también se colonice e inhibiéndose de esta forma la generación de nuevas alternativas. De ahí estos encuentros privados.

El mediador deberá atender especialmente a “las palabras clave” de las narraciones, que son aquellas que tienen alguna significación especial para el que narra la historia, que puede estar dada por la repetición de las mismas o por el contenido emocional puesto en ellas. También dependerá del mediador, de su experiencia personal, el sentido que pueda darle a las mismas. Estas palabras clave, que pueden referirse a secuencias de hechos, valores o personajes de la historia, pueden transformarse en puertas que nos permitan abrir las narrativas.

Nos gustaría finalizar indicando que el aporte mayor de este modelo es, a nuestro juicio, la primacía concedida a la comunicación como canal de solución de problemas entre las personas, sin olvidar la finalidad de que los participantes lleguen a un acuerdo; si bien para nosotros –volvemos a reiterar– no debe ser el acuerdo el objetivo de una mediación, al menos no en todos los contextos.

5- ANÁLISIS COMPARATIVO DE LAS ESCUELAS DE MEDIACIÓN

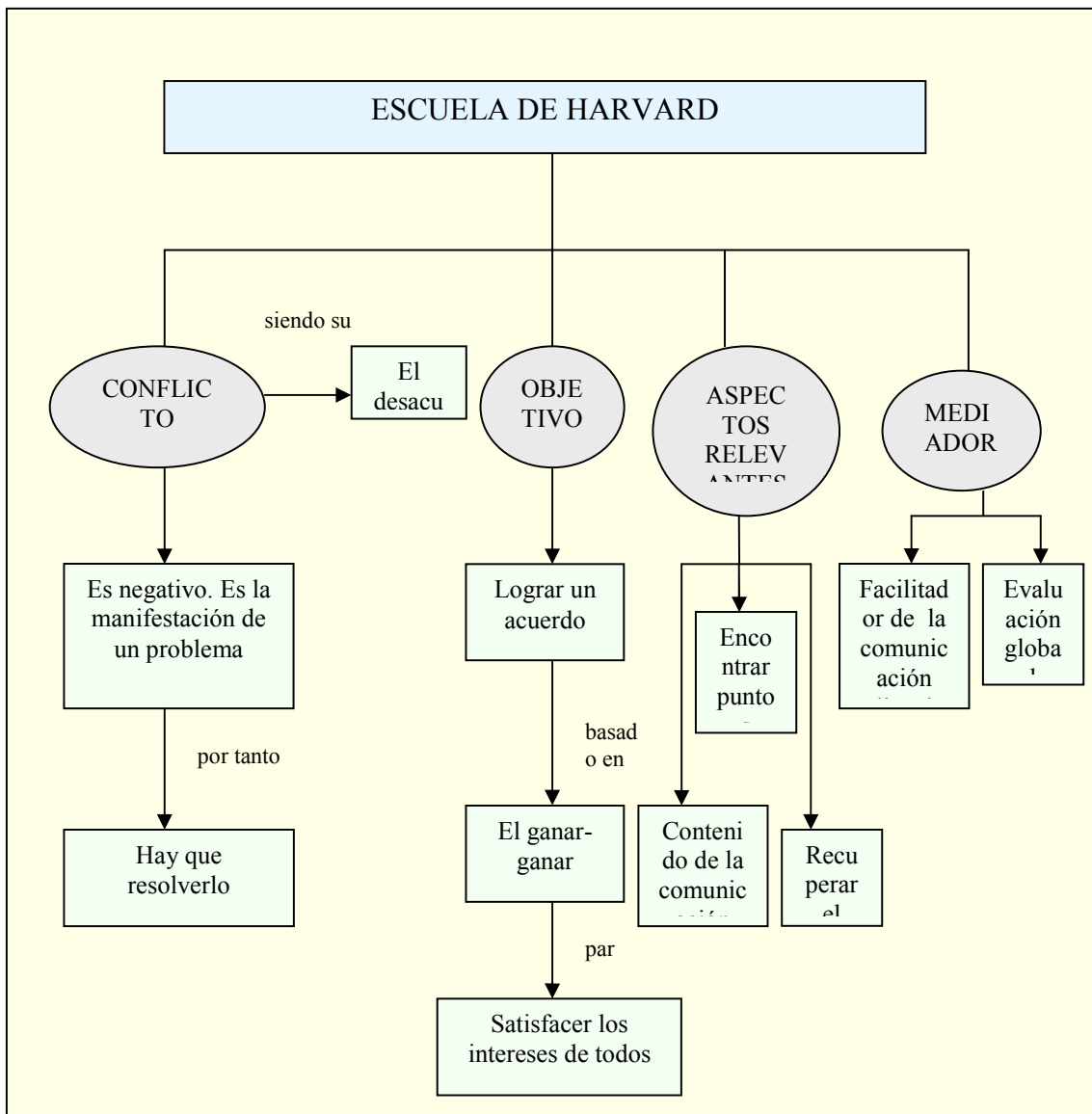
A lo largo del texto hemos estudiado el desarrollo de tres modelos de mediación influenciados por tres Escuelas diferentes, con el objetivo prioritario de poder determinar el aporte que cada uno de ellos puede realizar. Una vez realizada esta breve aproximación a las tres Escuelas de Mediación, nos parece oportuno detenernos en el análisis comparativo de las mismas atendiendo a algunos descriptores, si bien ya anotábamos algunos apuntes al respecto en el desarrollo del texto. No obstante, hay que indicar que si bien las tres Escuelas difieren en muchos aspectos, las semejanzas también son evidentes.

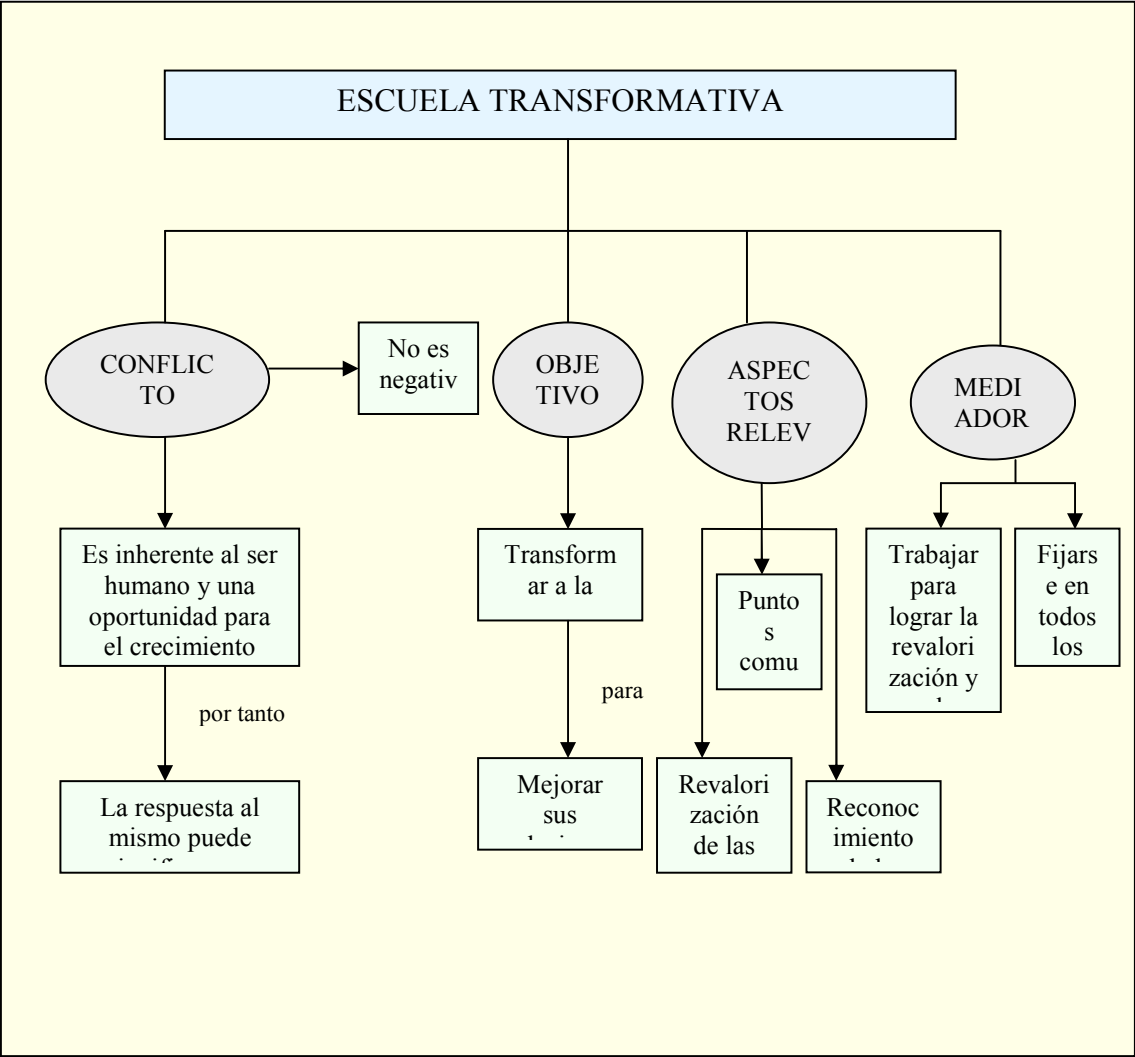
Respetando la diversidad de matices que puedan englobarse en un concepto amplio de los procesos de mediación, la mediación se presenta desde las diferentes Escuelas como un conjunto de técnicas que tratan de resolver posibles conflictos en el que las partes enfrentadas se ponen en manos de una tercera persona imparcial, el mediador, sin otro poder que la autoridad reconocida por las partes, al objeto de buscar una salida asumida por todos. De esta manera, la mediación permite, tal y como expresa Mario Viché (2005: 60), favorecer “el encuentro de dos partes, dos individuos o colectivos, que se encuentran en una situación de incomunicación, bien sea por unas barreras de tipo social, cultural, económico, generacional, político..., o bien sea por el efecto de una situación conflictiva que afecta a ambas partes”.

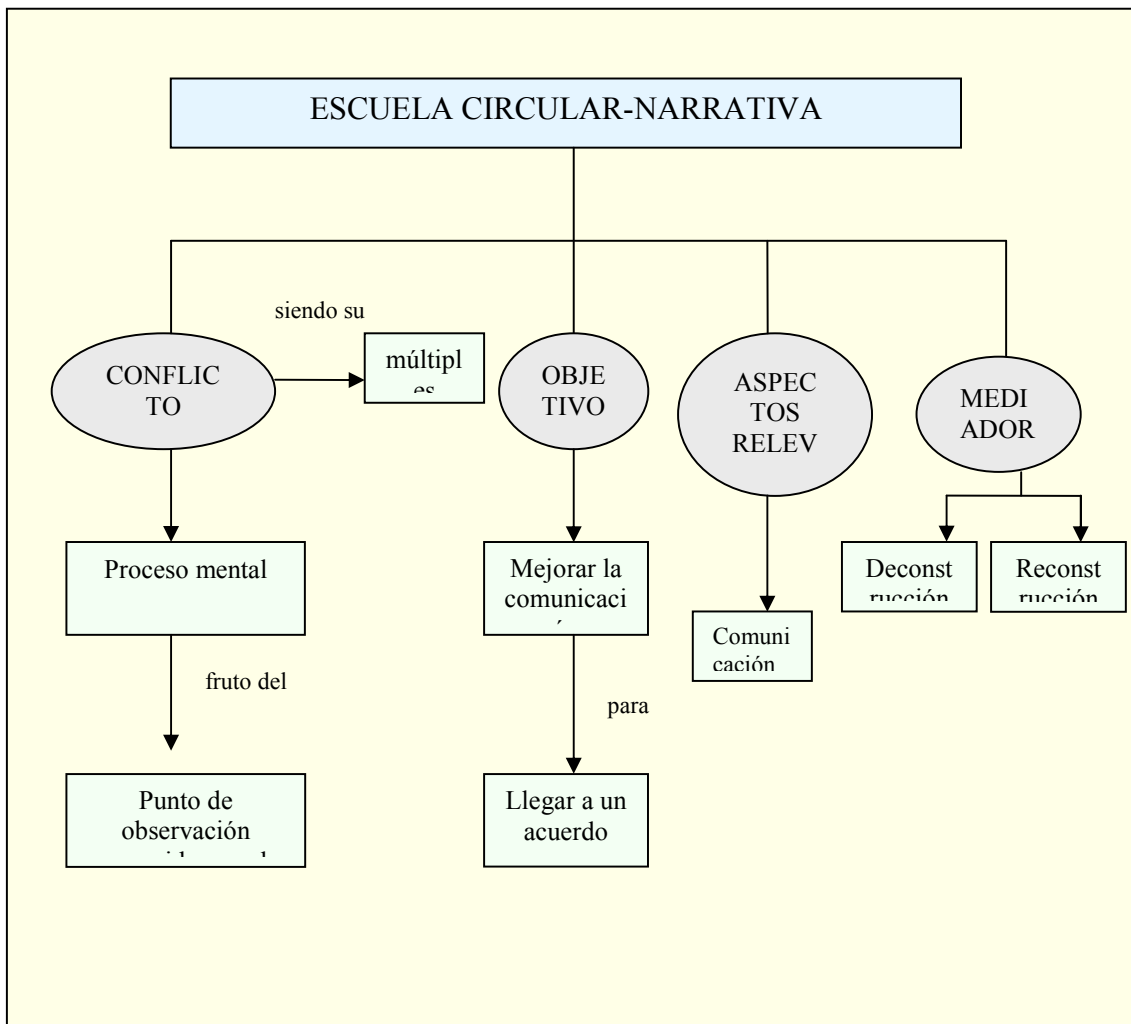
Ya deteniéndonos en las diferencias, veíamos que cada Escuela tiene unos fundamentos conceptuales, y un esquema de trabajo, si bien los aspectos más opuestos los encontramos entre la Escuela de Harvard y las otras dos. Por otra

parte, debemos indicar que, por lo general, el proceso de mediación que propone cada Escuela no es estrictamente aplicado, sino que, en muchas ocasiones, presenta matices diferenciales dependiendo de las particularidades de cada caso y de las partes implicadas. Los modelos deben considerarse, pues, como guías que pueden ser utilizadas de una u otra forma según las distintas situaciones.

Los siguientes cuadros-síntesis (*figura 1, 2 y 3*) pueden ayudar a clarificar y sintetizar de manera gráfica algunas de estas diferencias. Para ello, hemos escogidos cuatro descriptores: la concepción del conflicto de cada Escuela, el objetivo prioritario de la mediación, algunos aspectos relevantes del proceso de mediación y el papel del mediador.







Entre las diferencias detectadas entre las tres Escuelas de Mediación, comenzaremos refiriéndonos a la concepción del conflicto. En síntesis y como veíamos, el conflicto es definido en la Escuela de Harvard como la contraposición de opciones; en la Escuela Transformativa, por otra parte, el conflicto es un hecho inherente al ser humano y una oportunidad para el crecimiento moral; y en la Circular-Narrativa, el conflicto es un proceso mental fruto del punto de observación escogido por el individuo que hará posible reconducir y crear nuevos procesos mentales a través de la comunicación. Así pues, partiendo de una u otra concepción de conflicto, cada Escuela elabora su propia metodología: en el primer caso, se trata de una metodología de solución de problemas; en el segundo, de transformación del conflicto y de las relaciones, y en el tercero, de una metodología de reflexión y cambio en el sistema de comunicación.

Las diferentes concepciones del conflicto determinan los focos de atención prioritarios. De esta manera, el foco de atención de la Escuela de Harvard es la

situación conflictiva; las personas son el núcleo central del modelo transformativo; y, finalmente, el proceso de la comunicación es el elemento prioritario de la Escuela Circular-Narrativa. Esto se vincula con los objetivos prioritarios de cada modelo: en el primero de los casos, el objetivo es el acuerdo; en el segundo, cambiar a las personas; y en el tercero, transformar la comunicación.

En relación con cuál debe ser el enfoque que un mediador debería adoptar, nos resultan interesantes algunas de las razones aportadas por M. Suares (2006):

- La formación que haya tenido el mediador que lo ha capacitado para operar en una u otra forma de abordaje. Si se ha tenido formación en los tres modelos, la elección se basará en otras circunstancias.
- El objetivo de los mediadores y su ideología de la mediación. El abordaje harvardiano se centra en la resolución del problema, el transformador se interesa fundamentalmente por la transformación de las personas y de la relación, sin importarle mayormente el acuerdo, al narrativo le interesan ambos aspectos, las relaciones y el acuerdo.
- Las características del caso. En aquellos casos en los cuales los temas relacionales sean preponderantes, como por ejemplo en las cuestiones que involucren a miembros de una familia, los modelos basados en las relaciones nos aportarán mayores posibilidades de éxito. Si los casos no implican relaciones duraderas y aún para algunos temas de casos relacionales el abordaje harvardiano será adecuado.
- Las características y objetivos de las personas. Si ellas sólo quieren llegar a un acuerdo, será suficiente el abordaje harvardiano, si lo que buscan es una transformación de sí mismos de tipo terapéutico, el modelo transformador puede resultar óptimo. Si utilizamos el narrativo, serán los protagonistas de la mediación los que elijan libremente los alcances del proceso.

Además, optar por un modelo u otro depende, en muchas ocasiones, del ámbito en el que tenga lugar el proceso de mediación. Por ejemplo, el Modelo Tradicional se ha distinguido como apropiado para la resolución de conflictos en el campo de las empresas y tanto el Modelo Transformativo como el Modelo Circular-Narrativo ha resultado muy útil para aquellos en los que las interacciones relacionales estén muy involucradas. A modo de ejemplo, apuntamos la siguiente propuesta a partir de lo expuesto por M. Munne y P. Mac-Cragh (2006: 69)

ESCUELA DE HARVARD	ESCUELA TRANSFORMATIVA	ESCUELA CIRCULAR-NARRATIVA
Negociaciones empresarias e internacionales	Mediación comunitaria, escolar e internacional	Mediación familiar y escolar

Cuadro 1. Ámbitos preferentes de las Escuelas de Mediación (Fuente: Elaboración propia a partir de M.Munne y P. Mac-Cragh, 2006: 69)

6- HACIA NUESTRA PROPIA CONCEPCIÓN DE LA MEDIACIÓN

Después de todo el estudio de las diferentes Escuelas de Mediación, vamos a intentar concluir el artículo presentando –de manera muy breve– cuál es nuestra propia concepción de la mediación, si bien ya aportábamos algunos apuntes al respecto en el desarrollo del mismo.

Comenzaremos indicando que para nosotros, la Escuela Transformativa y la Escuela Circular-Narrativa han ampliado, cambiado y mejorado los planteamientos de la Escuela de Harvard; suponen un avance más hacia la cultura de la mediación. Desde nuestra perspectiva, y como ya indicábamos, la mediación debe enfocarse más a la transformación de las personas que a la sustancia de los temas concretos o la búsqueda de soluciones a los conflictos desatados. El éxito, desde nuestra opinión, consiste en profundizar en el conocimiento personal y social de los diversos miembros participantes, más allá del porcentaje de acuerdos logrados, objetivo prioritario de la Escuela de Harvard. Debe ser una herramienta capaz de fomentar relaciones sinérgicas y construir espacios comunes que interpreten las diferencias y el posible enfrentamiento de intereses como instrumentos formativos. Sólo así, se logrará la función “preventiva” de la mediación, en la medida en que los individuos aprenden a afrontar los conflictos en sus inicios antes incluso de que lleguen a explotar, se añade una labor “formativa” de fortalecimiento personal y grupal.

Si partimos de los planteamientos de la Escuela de Harvard, la mediación es únicamente un método de solución de conflictos que permite a dos personas satisfacer sus necesidades (“ganar-ganar”), lo cual es un beneficio innegable, pero si atendemos a otros elementos vinculados con la mismas (comunicación, transformación de las personas, aprendizaje de la empatía...), ampliaremos el potencial educativo de esta herramienta y traspasaremos sus beneficios a otros contextos sociales. Aunque no se alcance un acuerdo, la mediación puede llegar a ser exitosa si se ha conseguido que las personas participantes en el proceso adquieran la capacidad del diálogo, la empatía, la expresión de sentimientos y emociones, la responsabilidad, el compromiso...

Esta visión de la mediación como un instrumento de más amplia base, denominada por algunos especialistas como “cultura de la mediación” (M. C. Boqué 2003:12), supone –como vemos– ir más allá de la simple intervención que facilita la superación de los conflictos; significa “un pequeño empujón hacia

la anhelada cohesión social, puesto que, al incluir a los distintos participantes en un conflicto, promueve la comprensividad; al aceptar diferentes versiones de la realidad, defiende la pluralidad; y al fomentar la libre toma de decisiones y compromisos, contribuye a la participación democrática". J. P. Bonafé-Schmitt (2000: 24-26), profesor de la Universidad de Lyon, entiende, en un sentido similar, que la mediación más que una técnica eficaz de resolución de conflictos es sobre todo un proceso realmente educativo para todos sus participantes, permitiendo la creación de nuevas solidaridades entre los diferentes miembros de la comunidad.

Se trata, por tanto, de ir más allá de la perspectiva de la resolución de conflictos –abundantemente desarrollada– y repensar nuevos códigos de comunicación y participación. Sin duda, la mediación posee un gran potencial educativo, “quienes pasan por el proceso no sólo tienen la oportunidad de resolver sus disputas, sino que también aprenden a ponderar mejor sus propias necesidades y las de los demás, mejoran su comunicación con los otros e incorporan reglas básicas de convivencia social” (L. Shvarstein, 1998: 34). Trabajar la mediación en pequeñas “comunidades”, ya sea una escuela, una empresa o una familia, no sólo supone mejorar el microclima social de los mismas, sino también trabajar en la prevención de conflictos macrosociales, lo cual implica una mejor convivencia ciudadana.

En definitiva, parece evidente que la mediación es un instrumento que contribuye al gran objetivo de mejorar la convivencia y preparar al ciudadano para el desempeño de las habilidades y capacidades cívicas necesarias; sin duda, significa una respuesta idónea a algunas de las problemáticas con las que nos tenemos que enfrentarnos en la sociedad en la que vivimos. La mediación encarna los valores de toda sociedad democrática: participación cívica, actitudes empáticas, libre toma de decisiones, negociación, pluralidad... En síntesis, la mediación contribuye en la construcción de la convivencia, con lo que a comienzos del siglo XXI, nadie puede dudar de la relevante función de la mediación en los diferentes contextos sociales. Estamos convencidos, como ya indicábamos en otros escritos, que “la mediación ha llegado para quedarse” (R. López *et. Al*, 2007).

BIBLIOGRAFÍA

ALZATE SÁEZ DE HEREDIA, R. (1998): *Análisis y resolución de conflictos. Una perspectiva psicológica*, Servicio Editorial del País Vasco, País Vasco.

BARUCH, R.A. y FOLGER, J.P. (1996): *La Promesa de Mediación*, Granica, Barcelona.

BARUCH, R.A. y FOLGER, J.P. (1997): “**Ideología, orientaciones respecto del conflicto y discurso de la mediación**”, en J. P. FOLGER y T. S. JONES, *Nuevas direcciones en mediación*, Paidós, Barcelona, 25-53.

BONAFÉ-SCHMITT, J. P. (2000): *La médiation scolaire par les élèves*. París: ESF.

BOQUÉ, M.C. (2003): *Cultura de mediación y cambio social*. Gedisa, Barcelona.

CASCÓN, F. (2000): “**¿Qué es bueno saber sobre el conflicto?**”, en Cuadernos de Pedagogía, 287, 61-66.

DIEZ, F. y TAPIA, G. (1999): *Herramientas para trabajar en mediación*. Paidós, Buenos Aires.

FISHER, R.; URY, W y PATTON, B. (2002): *Obtenga el sí. El arte de negociar sin ceder*. Gestión 2000, Barcelona.

GARCÍA RAGA, L. (2005): “**Participar y convivir. Ejes de la mediación socioeducativa**”, en *I Congreso Internacional Interdisciplinar de Participación, Animación e Intervención Socioeducativa*. Celebrado en Barcelona. Publicación en soporte informático (CD, ISBN: 84-609-5846-9).

GARCÍA RAGA, L. y LÓPEZ MARTÍN, R. (2007): “**Mediación y Sistema Escolar. La convivencia como horizonte**”, en R. LÓPEZ (coord.): *Las múltiples caras de la mediación. Y llegó para quedarse* (pp. 71-114), Universitat de València, Valencia.

GIRÓ, J. (1998): “**La justicia y la mediación: dos figuras diversas de la actividad comunicativa**”, en Educación Social, 8, número monográfico (“Mediación y Resolución de Conflictos”), 18-28

GONZALEZ-CAPITEL, C. (1999): *Manual de Mediación*, Atelier, Barcelona.

JARES, X.R. (2001): *Educación y conflicto. Guía de educación para la convivencia*, Editorial Popular, Madrid.

LEDERACH, J.P. (2000): *El abecé de la paz y los conflictos*, Catarata, Madrid.

LÓPEZ MARTÍN, R. (Coord.) (2007): *Las múltiples caras de la mediación. Y llegó para quedarse*, Universitat de València, Valencia.

MARTÍN, X. y PUIG, J.M^a (2002): “**El conflicto. Pros y contras**”, en Temáticos Escuela Española, 4, 8.

MOORE, C. W. (1995): *El proceso de la mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos*, Granica, Barcelona.

MUNNE, M. y MAC-CRAGH, P. (2006), *Los diez principios de la cultura de mediación*, Graó, Barcelona.

SHVARSTEIN, L. (1998): “Diseño de un programa de mediación escolar”, en *Ensayos y experiencias*, 24, 20-35.

SUARES, M. (1996): *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*, Paidós, Barcelona.

SUARES, M. (2006). “La narrativa del abordaje narrativo en mediación”. Ponencia presentada en *Congreso Internacional de Mediación “Hacia una cultura de paz y no violencia”*. Organizado por FAMED y celebrado en Granada el 30 de noviembre y 1 de diciembre.

TORREGO, J.C. (Coord.) (2000): *Mediación de conflictos en Instituciones Educativas. Manual de formación de mediadores*, Narcea, Madrid.

TORREGO, J.C. y FUNES, S. (2000): “El proceso de mediación en los IES de la Comunidad de Madrid”, en *Organización y Gestión Educativa*, 4, 40-43.

TOUZARD, H. (1981): *La mediación y la solución de los conflictos*, Herder, Barcelona.

TUVILLA, J. (2004): *Cultura de paz. Fundamentos y claves educativas*, Desclée de Brouwer, Bilbao.

VINYAMATA, E. (2003): *Aprender mediación*, Paidós, Barcelona.

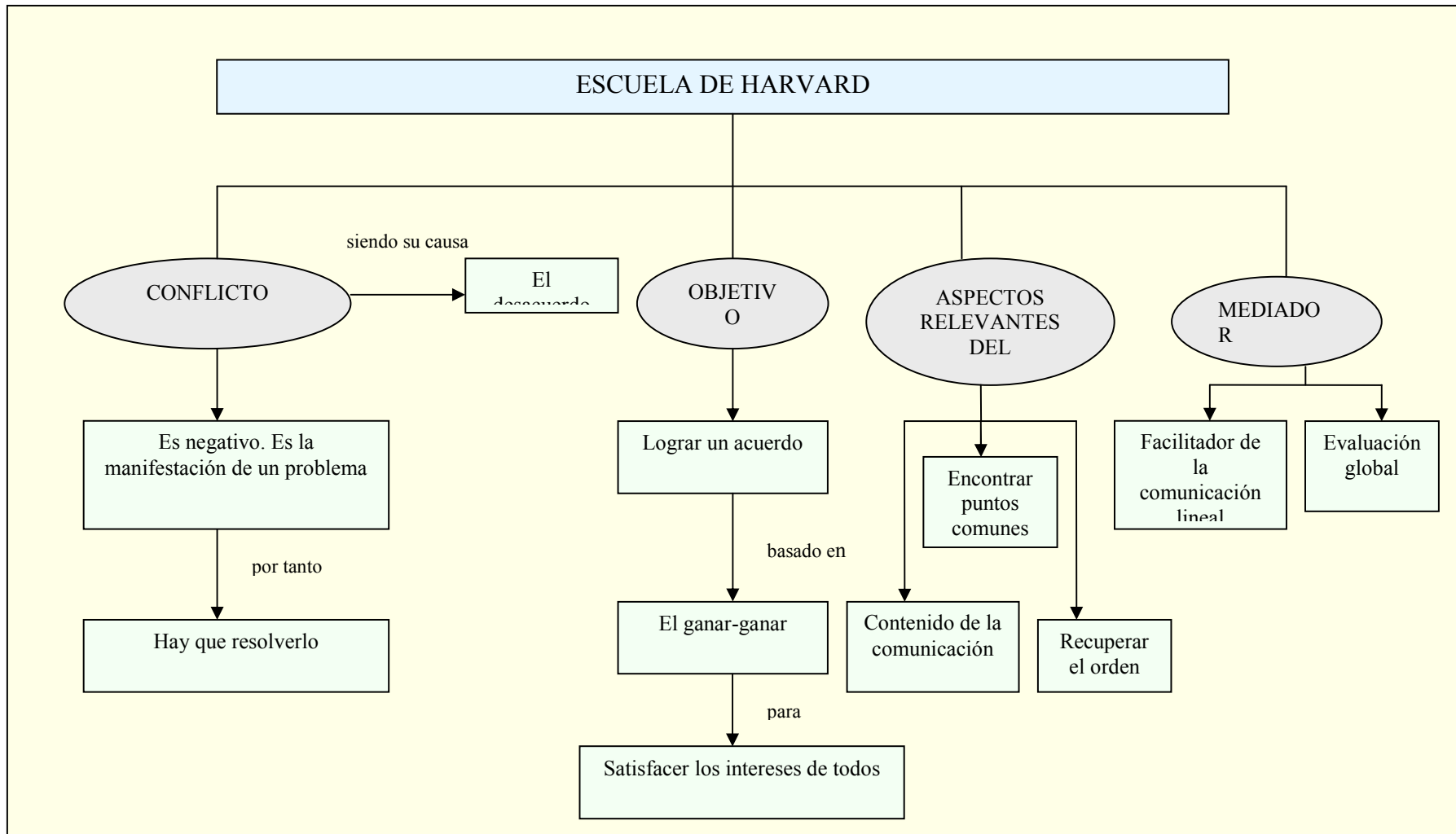


Figura 1. Síntesis de la Escuela de Harvard (Fuente: Elaboración propia)

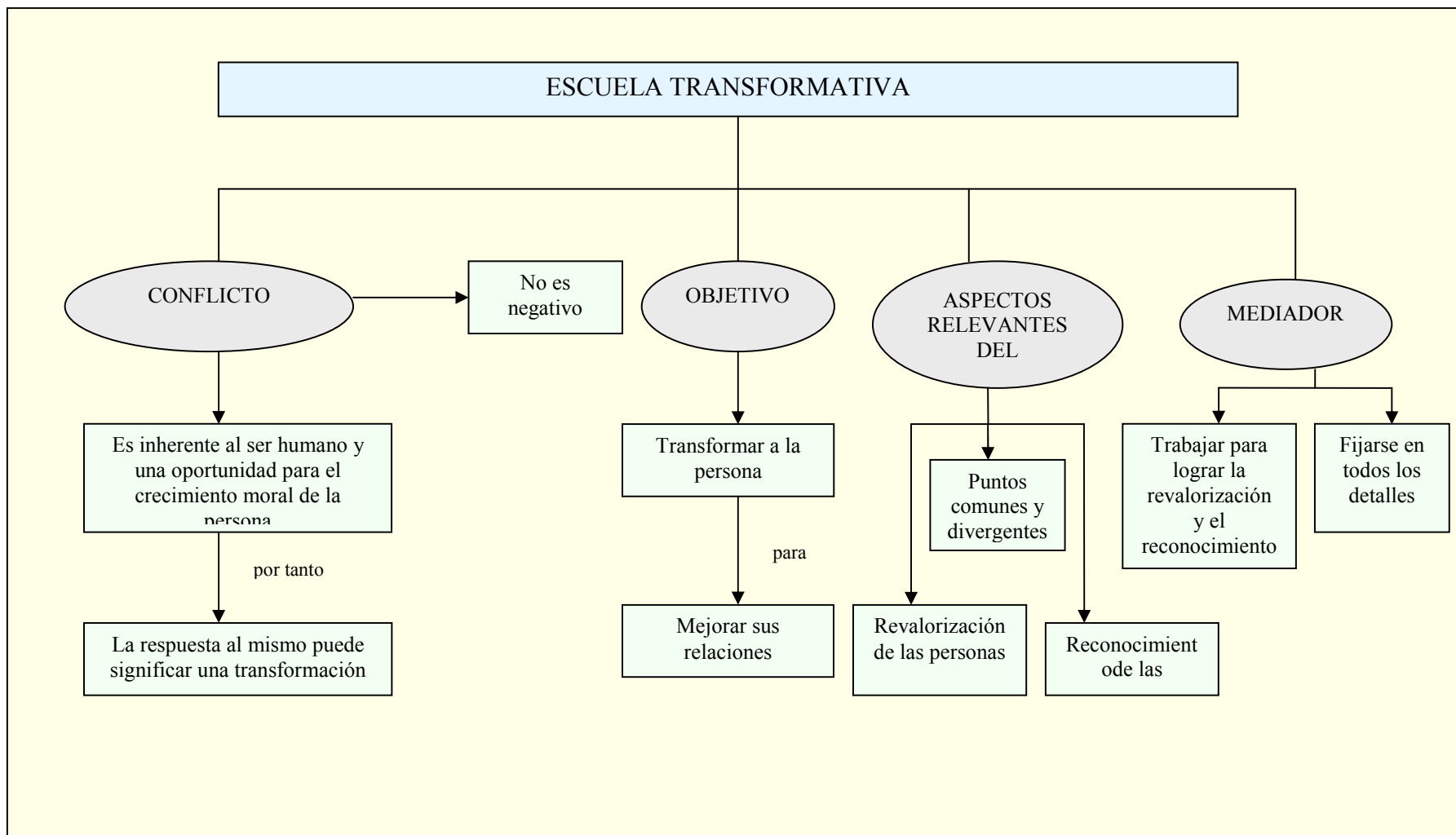


Figura 2. Síntesis de la Escuela Transformativa (Fuente: Elaboración propia)

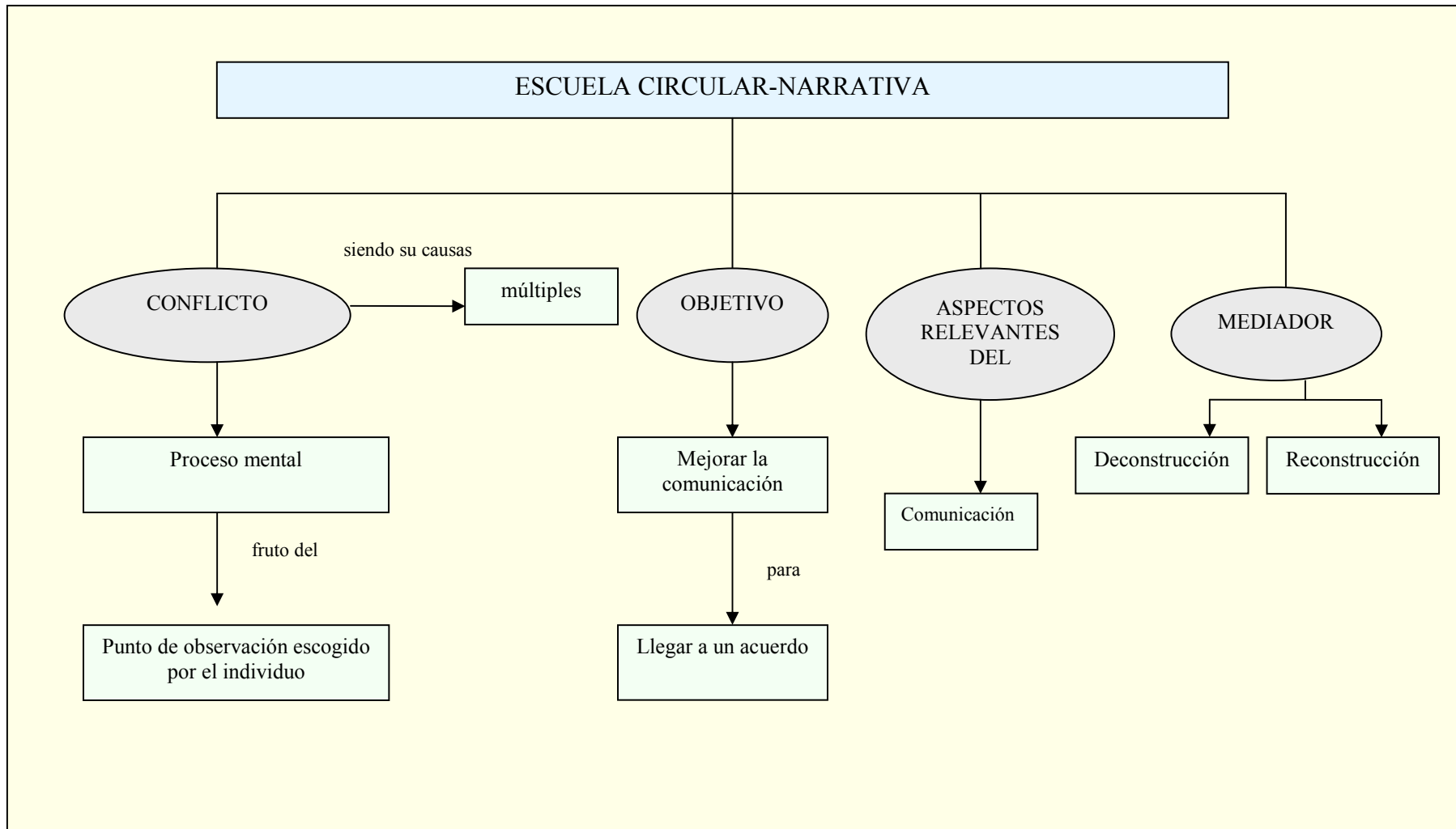


Figura 3. Síntesis de la Escuela Circular-Narrativa (Fuente: Elaboración propia)

CUADRO 1

ESCUELA DE HARVARD	ESCUELA TRANSFORMATIVA	ESCUELA CIRCULAR-NARRATIVA
Negociaciones empresarias e internacionales	Mediación comunitaria, escolar e internacional	Mediación familiar y escolar

Cuadro 1. Ámbitos preferentes de las Escuelas de Mediación (Fuente: Elaboración propia a partir de M.Munne y P. Mac-Cragh, 2006: 69)