



## MEDIACIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS II



Una lectura desde Chile. Algunas reflexiones sobre Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC)



Entender la mediación como parte integrante del ejercicio profesional

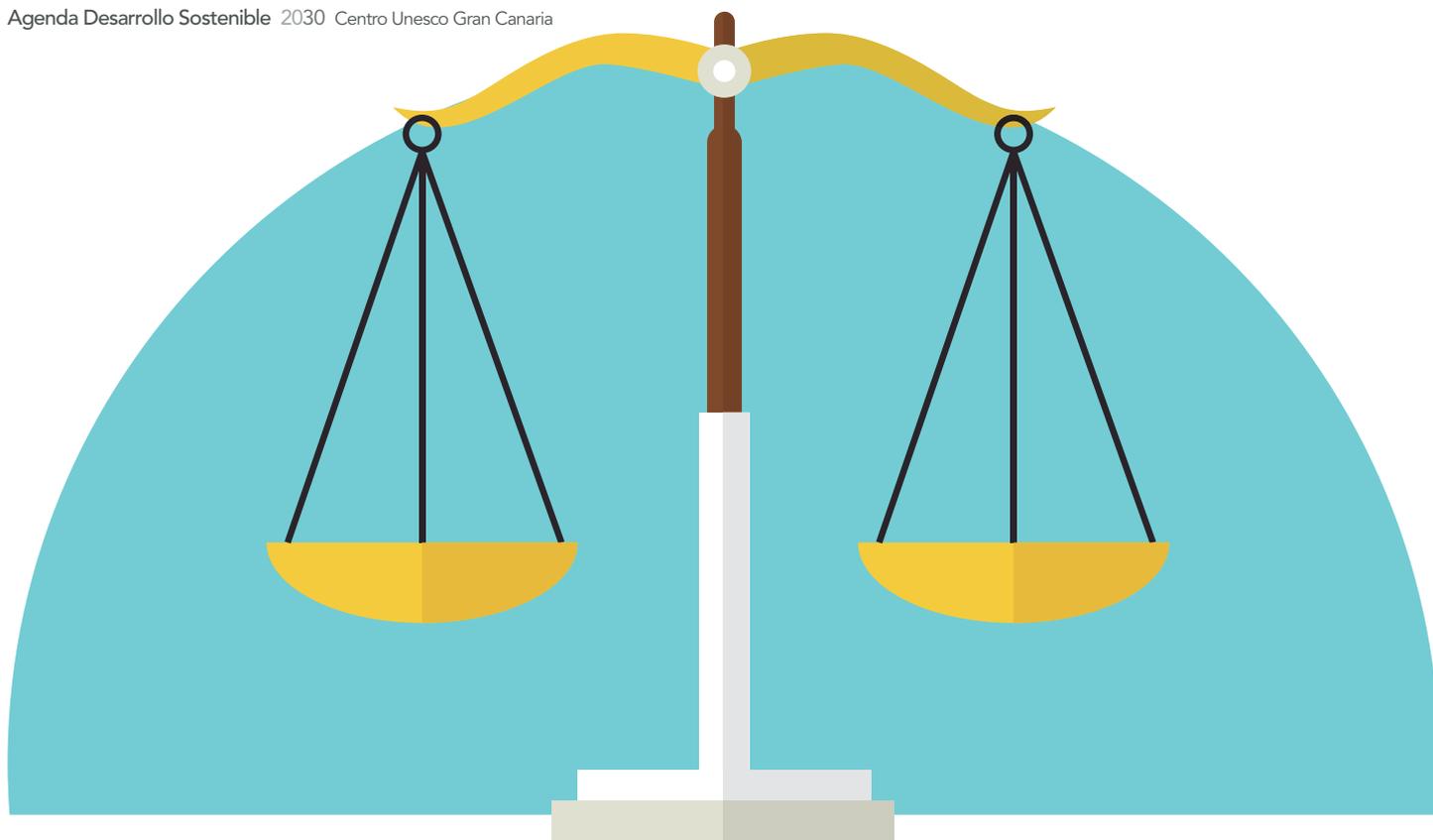


Las alternativas más idóneas para prevenir, gestionar y transformar conflictos en esta, la era digital

### Staff

Coordinación  
Cayetano Sánchez

Maquetación  
Gonzalo Hernández



# UNA LECTURA DESDE CHILE

Algunas reflexiones sobre Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, Universidad de Talca

1. Primero, partir de lo evidente. Los ADR en general y la mediación en particular no pueden ser considerados un sustituto del deber del Estado de poner a disposición de los ciudadanos un sistema judicial debidamente dotado de recursos humanos y materiales y, por sobre todas las cosas, eficiente.
2. Resulta conveniente materializar un complemento de la Justicia pública chilena a través de los MASC, pero apostando fuertemente en la formación y capacitación de los mediadores y abogados en estas materias.
3. Existe la necesidad de definir con mayor claridad cuáles son los propósitos del fomento de los MASC y la mediación. Somos del parecer que la búsqueda de la descongestión o liberación de la carga de los tribunales no sólo constituye una mala explicación, sino que genera consecuencias negativas en la concreta recepción de estos mecanismos. Lo anterior parece esencial a la hora de definir y zanjar adecuadamente la relación que debe existir entre la Justicia estatal y la que denominamos Justicia privada. La mediación debe ser valorada y fomentada como una opción complementaria, no sustitutiva del papel que le corresponde a la Justicia estatal.
4. Consideramos que el desarrollo de los MASC, también de la mediación, no puede ser levantado sobre la base de la obligatoriedad, lo que va a contracorriente de la propia esencia de éstos. Pero sin duda ellos tienen capacidad para completar la respuesta del Estado por constituir una opción legítima y desde luego estimulable, ya que en muchas hipótesis y controversias otorga mayores beneficios a los sujetos del conflicto.
5. Se puede y debe avanzar de la alternatividad a la complementariedad, sobre la base de entender que este complemento se levanta sobre la constatación que para determinadas controversias ellas son la vía más adecuada, por la economía, flexibilidad, confidencialidad o informalidad que ofrecen a sus protagonistas.
6. Es impostergable considerar en la reforma a los sistemas de Justicia, por ejemplo, en la reforma a la Justicia civil chilena, un diseño único institucional que allane los canales de diálogo y retroalimentación entre el nivel público y privado. A estos efectos parece muy importante considerar la experiencia de los *Sistemas multipuertas*, como lo que ha sido la experiencia en varios países de América Latina, sistema que busca integrar en un mismo espacio a varios mecanismos o métodos de solución de conflictos.
7. Si de verdad se busca que estos mecanismos, en especial la mediación, avancen en su necesaria consolidación en Chile, la clave está en la profesionalización y especialización. Tampoco cabe olvidar la importancia de la asesoría letrada. El camino a recorrer debiese partir por apostar y fomentar una mayor implicación por parte de abogados y jueces en el proceso selectivo del mecanismo adecuado a cada situación.
8. En definitiva, debe evitarse el peligro del reduccionismo de los MASC y la mediación a una pura visión economicista ligada a la descongestión de los tribunales y el ahorro de recursos para el Estado. Partiendo, por cierto, por entender que éstos mecanismos constituyen una pieza clave en los sistemas de justicia que se vienen instalando, encontrando un punto de equilibrio que no subestime los valores que están detrás del proceso judicial y la Justicia pública, pero que a su turno no desprecie el aporte, que lo tiene, y mucho, que pueden significar las fórmulas de cooperación que están presentes en los MASC.

**Diego Palomo Velez.** Decano de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de Talca. Chile. Doctor en Derecho de la Universidad Complutense de Madrid



# ENTENDER LA MEDIACIÓN COMO PARTE INTEGRANTE DEL EJERCICIO PROFESIONAL

Implica indudablemente una visión amplia y abarcativa de la vida, donde el conflicto es concebido como una oportunidad de crecimiento. La Mediación se convierte, así, en una de las posibilidades que tiene nuestra sociedad para desaprender métodos que atentan contra su calidad de vida y para re-aprender y reflexionar sobre los valores que la guían y la dinámica de interacción de quienes participamos de la vida en comunidad.

Se desprende que el nivel de los resultados del Servicio de Mediación está íntimamente vinculado con el conocimiento de lo que se está haciendo y el sentido social que se imprime a esta nueva forma de poner a disposición el quehacer profesional.

Surgen, dos preguntas básicas, a saber: ¿Qué significa ser mediador? ¿Cuál es el contexto de aplicación de este método pacífico y colaborativo? Habrá tantas respuestas como mediadores aunque encontraremos como denominador común que las contestaciones aludidas, evidencian a un profesional con sensibilidad tanto hacia el costo relacional como emocional que configura el conflicto para las partes.

La mediación juega un papel preponderante en la construcción de una cultura de paz, en consecuencia, se impone la necesidad de analizar el cuadro de valores que enmarca el logro de calidad de nuestra labor como operadores de conflictos. Quizás una metáfora me auxilie para ensayar la respuesta a la primera pregunta.

El mediador puede considerarse como el líder de un viaje durante el cual facilita el diálogo entre los pasajeros (los participantes), permitiendo generar una comunicación constructiva entre ellos, construyendo un espacio en el que se escuchen mutua activa y atentamente, ampliando la óptica del asunto tratado, explorando potenciales puntos de acuerdo satisfactorios para ambos.

Así entendido, el operador de conflictos, se convierte en un medio para la convivencia pacífica, un instrumento para el acuerdo de voluntades, que propicia las condiciones para arribar a un acuerdo que satisfaga los intereses de todos los involucrados incluidos los que se verán afectados aunque no tengan rol activo en el procedimiento. En definitiva, conduce aquel posibilitando la superación de las diferencias y el mantenimiento o aún el restablecimiento de la relación entre

las partes fomentando la colaboración proactiva. Desde otro ángulo, podemos afirmar que es un agente de cambio cultural pues trabaja haciendo que las partes asuman el rol protagónico y ejerzan la autonomía de voluntad en la gestión de transformación de sus propios conflictos lo que redundara en beneficio de la sustentabilidad y sostenibilidad de los acuerdos que construyan. De alguna manera al propiciar actitudes de convivencia respetuosas y pacíficas, es un propulsor del mejoramiento de la calidad de vida, es también un generador de espacios de reflexión que sin lugar a dudas serán la base para la discusión y difusión de la cultura de la paz que tanto anhelamos. El mediador actúa con esperanza, no se desalienta ante las barreras, al contrario, conociendo la realidad se aboca a una búsqueda ineludible de acuerdos, estimulando así un cambio de actitud en quienes los rodean.

Para responder a la segunda pregunta, comenzaremos afirmando que los Métodos Apropriados de Solución de Conflictos (M.A.S.C.), representan una nueva concepción de superación de diferencias, ya que quienes son parte del conflicto definen la mejor solución al mismo. Adquieren relevancia el

diálogo, el consenso, la tolerancia, la cooperación y el sentido de responsabilidad. Constituyen una verdadera opción, porque partiendo de la base de que es factible lograr acuerdo mediante la participación directa y activa de los interesados, su ejercicio promueve la asunción de nuevas actitudes y aptitudes que privilegian la convivencia armoniosa. Así cambiaremos la cultura del litigio por la del consenso, la cultura de la violencia por la de la armonía. Los M.A.S.C. contribuyen a la creación de una cultura participativa que fomenta la organización de nuevas estructuras sociales que afianzan la noción de otredad donde lo diverso provoca creatividad en lugar de rechazo.

En virtud de lo expresado, la ética sigue siendo el faro que ilumina nuestras acciones por lo que resulta inexcusable definir las exigencias que nos impone este complejo rol de facilitadores de comunicación y propulsores de cultura de paz que abonara el camino del robustecimiento del capital social.

## Alicia Millán

Presidente de la Comisión Académica de Negociación y Mediación del Consejo Profesional de Ciencias Económicas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. CPCECABA.



La mediación en particular y los métodos no adversariales en general a los que llamaremos, apropiados de resolución de conflictos emergen como

## **LAS ALTERNATIVAS MAS IDONEAS** para prevenir, gestionar y transformar conflictos en esta, **la era digital**

El Siglo XXI trajo consigo la globalización o quizás mas precisamente la “glocalización”, que significa conocimiento global, con aplicación local.

Por lo antedicho tomamos conceptos mundiales y los mismos debemos adaptarlos a la realidad de nuestras geografías, que no aceptan una receta única para el abordaje eficaz de los conflictos, ya que requieren una articulación con la geografía y la

idiosincrasia de cada territorio.

Los métodos no adversariales están siendo incorporados por la sociedad contemporánea con suma rapidez, en virtud de la necesidad de construir caminos para la paz social, mas rápidos y efectivos que los procedimientos judiciales, que deberían pasar a ser considerados los métodos alternativos y los no adversariales los apropiados para resolver disputas.

En un territorio con las características de Canarias adicionalmente en la gestión de conflictos incorporaría el uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación, a efectos de reducir costos y tiempos requeridos cuando hablamos de gestionar litigios con el continente.

**Alberto Elisavetsky**

Miembro del Centro de Nuevas Tecnologías & Resolución de Conflictos de la Universidad de Massachusetts USA.



La mediación es una técnica extrajudicial de resolución de conflictos. El procedimiento de la mediación se caracteriza por ser un cauce mucho más flexible que el judicial, ya que se adapta a las singularidades del conflicto y a las necesidades de las partes. En términos generales, podemos definir la mediación como el medio de resolución de controversias, al que se someten dos o más partes de manera voluntaria, confidencial y privada, con la intención de llegar a un acuerdo por sí mismas pero con la intervención de un tercero neutral, el mediador, el cual ayudará a las mismas a llegar a ese acuerdo a través de la vía del dialogo. De manera que la propia definición nos aclara ya las características principales del procedimiento: voluntariedad, confidencialidad, neutralidad y autogestión del conflicto. Para concluir con esta pequeña intervención, señalar que en la mediación podemos encontrarnos tanto con ventajas procesales, como con ventajas a la hora de la negociación. En cuanto a las primeras, el procedimiento es mucho más corto y menos costoso económicamente, entre otras; y en cuanto a las ventajas en la negociación, como comentaba anteriormente, al tratarse de un proceso más flexible, podemos llegar a acuerdos que quizás en un procedimiento judicial no hubiesen sido posibles. Todo ello sin perjuicio de que conlleva un desgaste psicológico menor para las partes, así como un buen aprendizaje de la autogestión de los conflictos y de creación de una vía abierta al dialogo.

**Belen Balmaceda Castro**



La implantación de nuevas formas o métodos resolutivos de conflictos como la mediación familiar, civil o mercantil, todas ellas divergentes a los tradicionales, permite introducir alternativas que ayuden a solventar un conflicto donde la comunicación entre las partes sea el motor conductor. Sin embargo, y lamentablemente, no siempre es posible resolver los conflictos o avanzar en las posturas con la ejecución de estos métodos alternativos, por lo que acudir a la resolución arbitral o jurídica sigue constituyendo mayoritariamente la manera más eficiente para la consecución de un resultado, aunque dicho resultado no satisfaga a ninguna de las partes. Cambiar esta percepción de la realidad en pro de la mediación, está en manos de la comunidad educativa, de las asociaciones de empresarios, y del propio motor judicial, que con la divulgación de estos métodos alternativos contribuirían a que la resolución de conflictos no fuese únicamente posible con la decisión de un tercero.

**José Eduardo Marrero de Armas**



Me llama la atención la mediación en las patentes, es una herramienta de solución de conflictos que se dan en casos de autorías de patentes, conflictos sobre infracciones de derecho, licencias de uso o licencias de uso obligatorias entre otros, y que tienen muchas ventajas como mantener la relación entre las partes, evitar revelaciones de secreto indeseadas (debido a su fuerte carácter confidencial), evitar sentencias contradictorias procedentes de distintos países (debido a su considerable personalidad transfronteriza) y por ende generar confianza en los emprendedores.

**Sherezade Deniz Afonso**



Se trata de un método autocompositivo, extrajudicial, complementario a la jurisdicción, en virtud del cual las partes en un conflicto surgido en el ámbito de las relaciones familiares, con la ayuda de un tercero neutral llamado mediador, resuelven sus diferencias alcanzando por sí mismas un acuerdo. El profesional neutral no propone, no asume capacidad de decisión alguna, si no que se limita a dotar a las partes de mecanismos de acercamiento y de diálogo para que las mismas logren sus acuerdos, asegurando en caso de ser necesaria, la continuidad de las relaciones entre las personas involucradas en el conflicto.

**Arcilia Elena Díaz Quintana**

## Participación ciudadana

¿Qué es para ti la mediación?

*Graduados en Derecho.  
Alumnos de Master Universitario en Abogacía ULPGC*