

MEDIACIÓN

La evolución del pacificador.

POR DIANA MÁRQUEZ.

Abogada, escribana, mediadora prejudicial de la Provincia de Buenos Aires. Especialista en mediación familiar. Encargada de Mediación del Colegio de Abogados de Necochea.



El Pacificador en el Lejano Oeste era el Colt45, un revolver de acción simple que se usaba como instrumento para la resolución inmediata de conflictos. En este tipo de resolución había dos categorías de participantes: "los rápidos y los muertos".

Bromas aparte, creo que hoy estamos asistiendo a un nuevo tipo de pacificación de la sociedad encarnada en la acción de los mediadores. Y lo digo sin exagerar, porque la Mediación, de a poco, ha ido ganando terreno en todo tipo de conflictos, desde una medianera hasta el desarme de la guerrilla colombiana, pasando por problemas patrimoniales, de consumo, laborales, en escuelas, en el terreno familiar, etc..

La Mediación es a los conflictos lo que whatsapp es a las llamadas telefónicas: un cambio de paradigma. Una evolución. Algo que está sucediendo, porque la sociedad va notando que es necesario, distinto a lo que había, que le da una alternativa. Una alternativa que, estoy segura, será estandarizada en poco tiempo.

Siendo el conflicto un tema multicausal, podemos intentar una aproximación desde un ángulo más mediático, y decir que en el siglo XX, desde la industria del entretenimiento, se formateó a la sociedad occidental para ver al conflicto como algo que se arregla por las malas. Las películas o series, de juicios, de guerra, de acción, muestran la resolución de los temas como una lucha, una pelea, pero nunca como una cooperación, como un acercamiento, como una construcción. Y mucho menos usando una mirada oriental, o sea como una oportunidad.

Bueno, la Mediación está probando que ese paradigma puede ser quebrado, que está quedando atrás. O, yendo más lejos, que debe quedar atrás casi como una necesidad evolutiva. La mesa de Mediación ha probado ser más punto de encuentro que ring de boxeo. Ha permitido que el diálogo asistido sea el canal para que la solución encuentre el camino. Porque los mediados, la mayoría de las veces, quieren recorrer el camino de la paz a la mayor velocidad posible. Y se dan cuenta de que

con la ayuda del mediador se pueden decir las cosas que los han llevado hasta ese punto, y ver que la solución es posible.

De todos modos, seguramente a los participantes de una Mediación no les importa qué tan bien intencionados sean los mediadores. Nadie realmente quiere ir a una Mediación, porque supone conflicto. La mayoría de la gente prefiere trabajar, cuidar a su familia o hacer algo divertido. Quieren seguir adelante con sus vidas. A la gente no le gusta el conflicto, pero ante la inevitabilidad del mismo, quiere y necesita un resultado justo, lo más rápido y adecuado a sus posibilidades económicas. Y al recurrir a la Mediación se encuentra con un profesional que trata de empatizar y entender sus problemas, lo que en relación al conflicto es el mejor de los escenarios posibles.

El camino jurídico usual es "tenemos que demandar para que la otra parte preste atención", y esto es como un vaso de agua helada que tiramos en la cara del otro. Por eso la Mediación en la provincia de Buenos Aires capta la atención en un estadio anterior a la demanda, cuando ya la parte sabe que el agua helada se está acercando a su cara. Pero aún no la ha tocado. La Mediación, hoy, está preparada para evitar el golpe del agua en la cara. Y en el futuro, si somos creativos, quizá se desarrollen sitios web donde una parte, públicamente, "amenace con demandar a otro/s", publicando un aviso con intención de demandar, incluido un resumen de la reclamación. Quizá haya una app en el teléfono que llevamos siempre encima para que a la otra parte se le dé la oportunidad de resolver el problema en forma conjunta y con la asistencia de un mediador ya sea en línea o en persona. El futuro, como siempre, va a tratar de sorprendernos, pero tenemos que estar preparados.

Lo primero que debemos apreciar al pensar en el futuro es que la Mediación significa diferentes cosas para diferentes personas. Para la mayoría de los participan-



tes es un medio para un fin: la resolución. Para los mediadores es una ocupación satisfactoria y desafiante, y para los tribunales es descongestionar la cantidad de causas.

No me atrevo a afirmar que el problema con nuestro sistema legal actual es que haya demasiado litigio o que no se hayan resuelto suficientes casos. Desde mi punto de vista, los problemas son 1) en cuánto tiempo se resuelven los casos y 2) cuál es la calidad de esas resoluciones. En la Mediación las personas tienen el control, nada se les puede imponer, con lo cual ofrece, en el menor plazo posible, la oportunidad para las soluciones y las discusiones más adecuadas, en lugar de las discusiones apenas suficientes y las soluciones apenas suficientes.

Para comprender mejor lo anterior, y después de 6 años de instaurada la Mediación en la provincia, me atrevo a hacer una pequeña lista para describir por qué la Mediación es una excelente manera de manejar las disputas:

- **Mejora la participación al permitir que las personas se involucren directamente en el proceso.**
- **Facilita el descubrimiento de las necesidades e intereses reales de las personas**
- **Ayuda a encontrar intereses mutuos y superpuestos**
- **Permite la generación de opciones y la creación de soluciones clásicas y/o creativas**
- **Se rompe con el atasco y la sensación de callejón sin salida**
- **Transforma las relaciones y actitudes personales**
- **Permite un mayor entendimiento de las dimensiones afectivas o emocionales de un conflicto**
- **Ayuda a entender la lógica de la toma de decisiones y a cómo se llegan a determinada solución**
- **Permite a las personas ser protagonistas y encontrar su propio sentido de justicia**

Si bien existe una creciente conciencia general de la Mediación, la conciencia específica de la Mediación como una opción valiosa y aplicable, considero que aún es baja.

Mi pregunta es ¿cuánto tiempo llevará cambiar el paradigma?

Creo que la medición de expandirá y se contraerá cíclicamente pero con una inclinación constante al crecimiento hacia la paz.

Pero la paz no significa necesariamente ausencia de conflicto, ya que las sociedades y los seres humanos vivimos en constante tensión. Y es justamente por ello que la Mediación está destinada a expandirse, ya que es junto a otros procesos colaborativos no agresivos el presente y el futuro en resolución de disputas.

Permítanme, pues, hacer algunas predicciones esperanzadas sobre el futuro de la Mediación:

1) Cuando las personas tengan conflicto o problemas legales, la primera llamada será a un mediador o abogado colaborador.

Ya que con varios años de práctica, la Mediación se habrá ganado el respeto y la confianza del público para que sea una de las principales elecciones tanto para los consumidores como para los profesionales que la recomiendan.

2) El uso de la Mediación atravesará toda la vida del ciudadano: en las familias, el lugar de trabajo, los consorcios, los colegios, los grupos de vecinos, la atención de los ancianos, etc.

3) El entrenamiento de Mediación para jueces será habitual.

4) Tecnología y Mediación. Videoconferencia, Skype, redes sociales, servicios de Internet, cambiarán totalmente los servicios de Mediación. Y quizás hasta llegaremos a tener una MEMEV (Mesa de Mediación Virtual).

5) Educación para la Mediación y la resolución de conflictos desde la edad preescolar. Formará parte del plan de estudios y aprendizaje en la educación pública y privada en todos los niveles. Estos conceptos y habilidades serán parte de todos los programas profesionales de posgrado.

6) La capacitación laboral incluirá capacitación en resolución de conflictos.

Muchas de las predicciones en este artículo ya están sucediendo y otras se irán desarrollando en un futuro cercano. La Mediación y la pacificación son un campo en constante crecimiento. Y como dije más arriba, debemos estar preparados.

Por eso, los mediadores y otros pacificadores profesionales estamos creando nuevos conceptos de resolución que le están dando forma al futuro de la resolución de los conflictos y gran parte de nuestros esfuerzos diarios contribuirán a hacer realidad estas predicciones.

Fuente: *The Future of Mediation: Twenty Predictions for Mediation in 2030* por Forrest Mosten.