

## PARA INICIARSE EN LA MEDIACIÓN

GERARDO MALDONADO HERNÁNDEZ

Beatriz Martínez de Murguía,  
Mediación y resolución de conflictos. Una guía introductoria,  
Paidós,  
México, 1999,  
Col. Inicios en las Ciencias Sociales núm. 1.

DESDE HACE MUCHO sabemos que el conflicto es inherente a la sociedad. Su perversidad ha sido motivo suficiente para la creatividad o la imaginación humanas. En ese sentido, las ocurrencias que pretenden solucionar un problema, un conflicto, no han sido pocas. El Estado, en su función judicial, supone ser el encargado de disipar las disputas entre los ciudadanos y los grupos. Sin embargo esto no ha sido satisfactorio. Otras formas, las técnicas de alternativas de resolución, se presumen paralelamente como medidas diferentes para remediar los conflictos. De entre estas técnicas la mediación –permítaseme decirlo– parece ser la más exitosa.

Consecuencia virtuosa del trauma de la segunda guerra mundial, la reflexión sistemática de la mediación y su análisis especializado, han dado productos muy interesantes que merecen detenerse en su comprensión. Este es el trabajo de Beatriz Martínez de Murguía. Su libro, como lo dice el título, es una introducción al estudio del conflicto y la mediación. Es una mirada panorámica (pero no superficial) de las características y los métodos de aplicación e investigación de la mediación. Pero es además, una invitación a "una nueva sensibilidad, radicalmente contraria a la violencia" (p. 11), pues la mediación cree en la participación ciudadana voluntaria y confía en la bondad de las relaciones interpersonales.

La "mediación" es una manera de resolver conflictos que se caracteriza por la búsqueda de un acuerdo mediante un diálogo entre dos partes con el auxilio de un tercero imparcial, el mediador. A diferencia de la "negociación" o el "arbitraje" (en donde respectivamente intervienen únicamente dos personas, o un tercero, que es quien determina la solución), esta forma de resolver conflictos hace más fluido el entendimiento entre ambas posiciones. En el mejor de los casos, sugiere la autora, la mediación –entendiéndola como un diálogo y la voluntad de llegar a un acuerdo– puede servir como motor del cambio social, pues "supondría la reorientación de las relaciones sociales hacia formas de cooperación, de confianza y de solidaridad" (p. 15).

La mejor manera para solucionar conflictos es entendiéndolos. Esta es una de las virtudes de este libro. En uno de los mejores capítulos, el primero ("¿Qué es un conflicto?"), la autora intenta –y creo que con éxito– hacernos dejar de pensar que el conflicto es

únicamente la interrelación, la confrontación, de dos (o más) personas, organizaciones o grupos, originada por la diferencia de intereses, deseos o aspiraciones. En pocas palabras, la alteración del orden. Se piensa, y con razón, que hay un conflicto cuando los entes involucrados sienten la necesidad y la capacidad para llevarlo a cabo. Así, pareciera que sus consecuencias siempre son negativas y perjudiciales.

No obstante, en realidad –nos dice el libro–, "el conflicto es inevitable [...] es una de las formas básicas de las relaciones sociales, con consecuencias positivas y negativas [...] es una manifestación del orden en el que se produce, de lo cual se derivan dos consecuencias principales: que el orden incluye formas del conflicto, y que el conflicto es una forma ordenada, que sigue pautas" (pp. 22-23). Entonces ¿por qué no pensar que el orden de toda sociedad humana no es otra cosa sino un arreglo normalizado del conflicto? Siendo así, entendiendo que el conflicto es un orden, "el análisis [de éste] requiere no sólo atender el asunto que lo origina, sino también profundizar en la relación entre las partes y en el significado que para cada una tiene la disputa" (p. 29). Quizás por ello los conflictos políticos son un poco más difíciles de resolver que otros, de ahí que se les dedique un capítulo en especial.

Para resolver entonces un conflicto por medio de la técnica de la mediación son necesarias (o en extremo sugerentes) varias características –bien apuntadas en el libro– como la imparcialidad garantizada del mediador, la voluntad de las partes por encontrar los intereses en común, la consecución de un programa en etapas o el simple deseo de llegar a un acuerdo (que en la mayoría de las veces puede ser un contrato). Empero, a mí parecer, la más interesante (y la más imprescindible) es la de un diagnóstico del conflicto. Esto quiere decir que el mediador debe tener la capacidad de aproximarse a la "racionalidad" del conflicto: entender la naturaleza y la estrategia de las partes; organizar conceptualmente el conflicto (qué se disputa, las posiciones y las expectativas); aquello que en el fondo determina el desacuerdo; y el reconocimiento del ambiente de la negociación. Es decir, encontrar el orden del conflicto.

Una de las cosas que más llama la atención sobre el estudio de la mediación (puesto que en México estamos muy lejanos a algo similar) es el hecho de su especialización como disciplina de estudio y, propiamente, como técnica de resolución. Por un lado, si bien la mediación no ha pretendido eliminar las formas judiciales que han sido utilizadas formalmente para resolver conflictos (aunque de una forma no muy eficiente), esta técnica se está expandiendo en varios países, donde incluso se ha utilizado como una forma "legalizada" previa a los juicios. Por otro lado, la práctica de la mediación ha llevado a que en varios lugares se institucionalice su enseñanza y su estudio como una "disciplina"; es decir, la mediación se está convirtiendo en una profesión.

Concluyo con una reflexión sobre el libro y la colección. "Inicios en las Ciencias Sociales" está hecha con dos propósitos: tener libros introductorios y escritos en nuestra lengua. Esto se pensó así por dos motivos: uno, "en la medida en que el significado es inseparable de los hechos que se estudian, el idioma es fundamental y de hecho es parte de la explicación", y otro, "ofrecer un campo abierto a la curiosidad, a la inteligencia". En el libro que inicia este proyecto, Beatriz Martínez de Murguía es fiel a la idea: ofrece un libro introductorio que sirve "para empezar" (como ella dice: "No tiene las respuestas, pero

sugiere la manera de plantear las preguntas...") y, además, consigue algo que cualquier lector siempre agradecerá: la buena escritura en castellano.