

Método de resolución de conflicto extrajudicial: la mediación profesional

Juan Diego Mata Chacón
Abogado

Cuando iniciamos un procedimiento de resolución de conflicto extrajudicial nunca vamos a poder saber qué método es el más idóneo, que técnicas son las mejores para favorecer el mejor desarrollo del procedimiento ni si efectivamente vamos a conseguir llegar a buen puerto el proceso.

Si partimos de esta idea inicial parece que una buena estrategia profesional sea examinar un proceso ideal y desde ese presupuesto definir posibles vicisitudes o variaciones y los modos posibles para solucionarlo; por ende, hagamos un examen lo más técnico posible que sea una ayuda y esquema procedimental cuando trabajemos en un procedimiento de este tipo que no debe perseguir grandes objetivos, en origen debe buscar pequeños logros que sean alcanzables y que en su conjunto conformen un acuerdo.

Si partimos de lo sencillo tenemos que evaluar en primer lugar con quién vamos a trabajar: por lo general vamos a recibir a personas que desconocen el procedimiento del que van a participar. En esta situación nos hallamos, y es fundamental, que el mediador en el conflicto no sea un agente idealizador del procedimiento ni de sus consecuencias y poder pedir a las partes el compromiso con el trabajo a realizar durante el proceso

para poder conseguir un acuerdo; este puede ser uno de los primeros objetivos a conseguir: el compromiso de las partes para colaborar en el procedimiento de mediación. De igual forma quien no conoce el procedimiento necesita escuchar, conocer y comprender cómo se hace, cuál es el papel del mediador y qué se consigue con ese trabajo.

Inquietudes de las partes

Me gustaría ahora que pudiéramos hacer un pequeño esfuerzo por comprender en qué situación vienen las partes que acuden al procedimiento. La primera cuestión a analizar es la situación de desconfianza pero en este caso se invierten los grados, es decir, así como el mediador debe conseguir en primer término que las partes confíen en él como profesional, la situación de desconfianza de la que parten los mediados es en

primer término más importante, respecto al proceso como tal, y después en el profesional. Esto se debe a la situación de desconocimiento que existe en la sociedad española y por ello lo primero que buscan nuestros usuarios es conocer qué es y cómo se hace.

Fases de Trabajo en el Proceso de Mediación

Identificación del problema

En muchas ocasiones juega un papel muy importante que quede claro desde un principio el objeto de trabajo sobre el que va a girar nuestra intervención profesional; tanto es así que en determinados casos un error en la identificación del problema puede suponer que todo nuestro esfuerzo, definición de estrategia en mediación o el planteamiento de un plan de trabajo puedan caer en saco roto. Quizás cuando planteamos esta cuestión lo hacemos siguiendo un criterio muy estricto para el profesional, es decir, la exigencia de definición del problema o conflicto que traen las partes es un reto para el mediador que lo debe tener como una prioridad en las fases iniciales de la mediación y esta exigencia responde a una necesidad doble: por un lado el mediador debe conocer el marco de trabajo sobre el que se va a desarrollar su actividad pero, por otro lado y quizás más importante, las partes necesitan saber o definir las cuestiones sobre las que van a trabajar.

No es cuestión baladí, dado que si pensamos en un asunto con familias multiproblemáticas las partes deben decidir cuáles son las cuestiones sobre las que quieren trabajar para que todo el procedimiento vaya encaminado al trabajo sobre la decisión tomada; no podemos olvidar que son las partes las que realizan esa radiografía y las que deciden si van a trabajar sobre unas determinadas cuestiones o no.

Recopilación de información

Voy a tratar quizás el punto más importante para el buen desarrollo de la mediación; así, la recopilación de información supone la base del procedimiento siendo este momento del proceso crucial para el buen avance la mediación. Vamos a establecer una comparativa gráfica con el papel que va a desempeñar la información en el proceso de mediación:

Si aceptamos que el triángulo signifique un proceso de mediación, podemos observar que en los vértices de la base se encuentran las partes y entre ellas la información que fluye. Al final del procedimiento, en el vértice superior, se encuentra el acuerdo resultado final del trabajo que se ha llevado a cabo durante un determinado tiempo; si este mismo triángulo de procedimiento sufre una variación en su base, es decir, aumentamos o disminuimos la cantidad de información que se utilice en el procedimiento, de manera directamente la distancia hasta conseguir el acuerdo aumenta o disminuye.

Búsqueda de opciones

Estamos ahora en una fase de trabajo que trata de compatibilizar los intereses definidos con la información obtenida en la fase anterior, todo ello conformado por el mediador que tiene que ser capaz de trabajar la información con las partes para que puedan llegar a esa definición de intereses. Esto puede significar que

La exigencia de definición del problema o conflicto que traen las partes es un reto para el mediador que lo debe tener como una prioridad en las fases iniciales de la mediación y esta exigencia responde a una necesidad doble: por un lado el mediador debe conocer el marco de trabajo sobre el que se va a desarrollar su actividad pero, por otro lado y quizás más importante, las partes necesitan saber o definir las cuestiones sobre las que van a trabajar.

los intereses verdaderos de las partes poco tengan que ver con aquello que les trajera a la mesa de mediación pero tras haber trabajado su situación se descubre que la base del conflicto es muy distinta y gracias a esto puede provocarse un reconocimiento de su situación y estudiar, ahora sí, la viabilidad de un acuerdo con la otra parte con la que antes era imposible dialogar; determinante para nosotros es el trabajo de «trastienda» del profesional de la mediación dado que el análisis de la información o el contraste de las historias de las partes puede ayudar a definir esos intereses parciales.

Parece interesante que nos detengamos ahora para analizar cómo vamos a provocar esa compatibilización de intereses: en primer término el papel de gestor del mediador queda claro pues es él quien va a dirigir el proceso de generación de opciones en lo relativo a la lluvia de ideas y al descarte de las opciones que no sean válidas para las partes. Una apuesta muy arriesgada pero muy atractiva para la gestión del conflicto es que las partes puedan generar todas las posibilidades existentes en su situación por muy absurdas que pudieran

parecer ya que el hecho de que tengan que descartar múltiples opciones hace que el mediador pueda ir descubriendo con mayor facilidad sus intereses. Promuevo con este trabajo la implicación de los protagonistas en la búsqueda de alternativas y por tanto, volvemos una vez más a potenciar el papel de participación activa de las partes dentro del procedimiento y son ellos los que estudian las posibilidades que existen y cuáles podría ser válidas para su situación que ya han “desmenuzado” en la fase anterior de trabajo; dentro de estos momentos de trabajo, vamos a tener de manera clara dos objetivos en lo referente a ayudar a que se considere los intereses de cada parte y favorecer las concesiones mutuas.

Redefinición de posturas

En esta fase de trabajo juega un papel muy importante que se descubran los intereses de cada parte de la manera más correcta posible dado que llegando a ellos de un modo claro y específico podemos conseguir que el trabajo sea efectivo en la consecución de buenos acuerdos.

Algunas de las técnicas que van a permitir descubrir estos intereses son la observación del lenguaje no verbal en lo concerniente a reacciones de las partes a determinados temas, utilización de tonos, el papel de las manos, etc. Otras de las técnicas que ayudan al mediador a conocer o a llegar a los verdaderos intereses de las partes es la técnica del parafraseo por la que

el mediador haciendo de espejo es capaz de mandar a las partes la verificación de que ha comprendido la información y el mensaje (con ello las partes se sienten reconocidas en su historia y agradecen que el mediador esté preocupado por trabajar con la información que sea más cercana a ellos).

Negociación y redacción del acuerdo

Hemos llegado a la fase final de trabajo que a mi juicio es la consecuencia directa de la gestión de la situación que hemos venido desarrollando desde el comienzo de este estudio: la fase de negociación debiera ser automática. Entiendo que todo lo que hemos conseguido con nuestro trabajo previo en el procedimiento desemboca en que las partes conozcan perfectamente su situación, han hecho suyas las técnicas de comunicación, hayan barajado y elegido las opciones viables para poder solventar su situación; pudiera ocurrir que la fase de negociación fuera más compleja de lo esperado existiendo la posibilidad de que alguna de las fases de trabajo que hemos detallado con anterioridad no haya sido desarrollado bien. Puede ocurrir que la información que hayamos utilizado no sea la real, que las partes no hayan barajado todas las posibilidades o que no hayan sido capaces de reposicionarse respecto al conflicto ya que si estamos seguros que los resultados de cada una de las fases de trabajo han sido buenos, debemos tener una negociación relativamente fácil. 

