

KARLA SÁENZ
IVÁN SENA
ENRIQUE PASTOR SELLER



Las inteligencias múltiples en la persona mediadora

Dykanson, S.L.

LAS INTELIGENCIAS MÚLTIPLES EN LA PERSONA MEDIADORA

KARLA SÁENZ
IVÁN SENA
ENRIQUE PASTOR SELLER

**LAS INTELIGENCIAS MÚLTIPLES
EN LA PERSONA MEDIADORA**

Dykinson, S. L.

No está permitida la reproducción total o parcial de este libro, ni su incorporación a un sistema informático, ni su transmisión en cualquier forma o por cualquier medio, sea este electrónico, mecánico, por fotocopia, por grabación u otros métodos, sin el permiso previo y por escrito del editor. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual (art. 270 y siguientes del Código Penal).

Diríjase a Cedro (Centro Español de Derechos Reprográficos) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra. Puede contactar con Cedro a través de la web www.conlicencia.com o por teléfono en el 917021970/932720407.

El contenido del libro ha sido sometido a evaluación ciega por pares de personas expertas.
Para mayor información, véase www.dykinson.com/quienes_somos

© Copyright by
Karla Séenz / Iván Sena / Enrique Pastor Seller
Madrid, 2022

Editorial DYKINSON, S.L. Meléndez Valdés, 61 - 28015 Madrid
Teléfono (+34) 91 544 28 46 - (+34) 91 544 28 69
e-mail: info@dykinson.com
<http://www.dykinson.es>
<http://www.dykinson.com>

ISBN: 978-84-1122-312-6
Depósito Legal: M-14338-2022

ISBN electrónico: 978-84-1122-394-2

Maquetación:
german.balaguer@gmail.com

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO 1. LA MEDIACIÓN COMO ALTERNATIVA EN LA SOCIEDAD RELACIONAL CONTEMPORÁNEA	13
1.1. LA MEDIACIÓN EN LA ENCRUCIJADA DE LA SOCIEDAD RELACIONAL	13
1.2. LA MEDIACIÓN COMO INTERVENCIÓN SOCIAL ESPECÍFICA	14
1.3. LA MEDIACIÓN COMO INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL EN EL MARCO DE LA CULTURA DE PAZ.....	15
1.4. PROCESOS, MODELOS Y METODOLOGÍA DE LA INTERVENCIÓN MEDIADORA	16
1.5. EL ROL DE LA PERSONA MEDIADORA EN LA INTERVENCIÓN ORIENTADA AL <i>EMPOWERMENT</i>	17
1.6. LOS CONFLICTOS COMO OBJETO DE INTERVENCIÓN	19
1.7. ÁMBITOS Y CONTEXTOS DE INTERVENCIÓN DE LA MEDIACIÓN	21
CAPÍTULO 2. INTELIGENCIA Y LA TEORÍA DE INTELIGENCIAS MÚLTIPLES.....	27
2.1. INTELIGENCIA.....	27
2.2. LA IDEA DE LAS INTELIGENCIAS MÚLTIPLES	31
CAPÍTULO 3. INTELIGENCIA PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN.....	39
3.1. TRANSFORMACIÓN INTELIGENTE DEL CONFLICTO (GALTUNG, VINYAMATA & LEDERACH)	39
3.2. LA INTELIGENCIA Y EL ACCESO A LA JUSTICIA	49

CAPÍTULO 4. PERFIL DE LA PERSONA MEDIADORA.....	51
4.1. GENERALIDADES EN MEDIACIÓN A NIVEL NACIONAL EN MÉXICO Y EN ESPAÑA ...	51
4.2. CONCEPTO DE MEDIACIÓN.....	52
4.3. CONCEPTO DE FACILITADOR DE MEDIACIÓN	53
4.4. NORMATIVIDAD COMPETENTE AL FACILITADOR DE MEDIACIÓN	55
4.5. MEDIACIÓN PENAL EN ESPAÑA Y MEDIACIÓN CIVIL EN MÉXICO.....	60
4.6. MARCO TEÓRICO REFERENTE AL PERFIL DE LA PERSONA MEDIADORA	61
4.7. INTELIGENCIA EN LA MEDIACIÓN	64
CAPÍTULO 5. GENERACIÓN DEL ACUERDO EN EL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN.....	67
BIBLIOGRAFÍA.....	71

INTRODUCCIÓN

Los retos actuales que enfrenta la mediación y los demás métodos de solución de conflictos (MSC) se centran en la profesionalización del mediador, del conciliador y del árbitro, más allá del reto tradicional de su difusión y de su culturización. En cuanto esta última afirmación podemos asegurar que son tiempos muy favorables para los MSC, ante el embate positivo de diversas iniciativas locales, nacionales e internacional, que procuran la instrumentalización y la cientificidad de los MSC, asentándose este movimiento en prolijear el uso positivo y de calidad de todas las técnicas, métodos y modelos de los MSC en la gestión y transformación del conflicto, marcando el rumbo de la participación ciudadana en la solución de sus conflictos, conocido este efecto como la “ciudadanización de la justicia”.

La profesionalización es para el gremio de mediadores el principal reto inmediato, para lograr favorecer y acrecentar el impacto de la culturización de la mediación y los demás MSC, es por ello que en este libro abordamos el tema de las “Inteligencias Múltiples del Mediador“ como una opción viable, como un camino real y profesional, que permitirá a los gestores y transformadores de conflictos (mediadores) ser más asertivos y lograr con mayor eficiencia y eficacia conducir a las partes a que se pongan de acuerdo y lograr mediar sus desavenencias y que estas confluyan en un acuerdo positivo y de impacto para mejorar su calidad de vida, en razón de sus propios intereses.

Este reto no es minúsculo, ya que este libro forma parte de una estrategia de la cual somos parte, para generar condiciones que favorezcan la aplicación permanente y recurrente de la mediación como una opción cotidiana en el modus vivendi de una sociedad moderna. Esta estrategia implica observar a la mediación desde su perfil de ciencia social emergente, observar a la mediación desde la dinámica profesional. Esta simbiosis hace de la mediación una vía segura, viable y útil para todo aquel que desee incorporarla a su vida cotidiana, a su vida profesional y social como método

de concertación y de generación de bienestar que nos proporcionara la posibilidad de vivir en paz y con altos estándares de calidad de vida, según nuestros propios intereses, según y conforme el papel que nos toda desempeñar en la sociedad, impactando positivamente en todas aquellas relaciones concéntricas en la que influimos con nuestras acciones u omisiones.

Consideramos que la mediación aparte de ser una ciencia social emergente y una profesión, es también un sistema de intervención social de amplio espectro, por su investidura de innovación social. Abordamos a la mediación desde la óptica de su capital relacional, esto es la sociedad como receptora de los beneficios de la mediación y de los diversos MSC, al igual que desde su impacto como instrumento pacificador, como instrumento generador de paz positiva con una ascendencia directa en nuestro quehacer cotidiano, observando su impacto en áreas específicas como la mediación ciudadana y comunitaria en el ámbito local, en la mediación escolar y la mediación en el espacio de la salud, áreas representativas de la dinámica social moderna, que han evolucionado en los últimos lustros como influyentes de la estructura social contemporánea.

Consideramos que para lograr un impacto real y positivo de la mediación e incluirla como parte de nuestro estilo de vida, es necesario empatar su accionar técnico con el de las inteligencias múltiples desde dos ópticas, la primera desde el mediador como el gestor principal del conflicto para lograr su transformación, en donde el comprende la dinámica del comportamiento de las partes durante el procedimiento mediador, desde su participación como el gestor, esto es, poder actuar en razón de la respuesta humana al conflicto, al encuentro de las partes más aun cuando ellas se encuentran atribuladas por su propio proceso conflictual, y segundo, desde la impronta de ser un formador, esto es, como a través de su accionar genera un mentoraje en las partes que les ayudara a comprender mejor su conflicto y desde su propia inteligencia ayudarlos a encontrar la solución, que aun cuando a veces el conflicto es evidente para el mediador, las partes requieren desde su propia visión e inteligencia evidenciarlo y poder gestionarlo, desde la mano y guía del mediador.

Abordamos también la teoría y práctica de las inteligencias emocionales y de cómo logramos empatarlas al desempeño profesional del mediador, desde la técnica y razonar de la inteligencia lingüística, hasta las inteligencias personales involucradas intra e interpersonalmente, entendiéndolas como una técnica más de la mediación, vinculándolas a las demás para facilitar la gestión del conflicto de una forma más asertiva. Esto nos lleva a observar las inteligencias múltiples como una vía de la transformación el conflicto, ya que este es inherente al accionar cotidiano del ser humano según lo han evidenciado Galtung, Vinyamata o el mismo Lederach, en lo que ellos coinciden como el devenir cotidiano de una estructura social moderna, claro desde su propia perceptiva, desde su propia inteligencia emocional a modo de proemio.

El esclarecimiento del funcionar de las inteligencias múltiples nos ha permitido forjar un perfil del mediador desde esta óptica y su influencia evidente en mejorar el procedimiento de mediación desde el propio concepto de mediación, del mediador y del facilitador, que bien puede ser incorporado específicamente en la normativa vigente en la mediación penal y civil que visto desde un ejercicio comparado con España, resulta totalmente viable, aunque las inteligencias emocionales están implícitas en dichas normativas, no son evidenciadas para poderles otorgar su rango operativo

consensual, centrándonos entonces primordialmente en la inteligencia del mediador tanto en su conocimiento del proceso como del mismo conflicto que aborda desde su impronta profesional.

Finalmente proponemos un esquema de incorporación de las inteligencias múltiples tanto en el procedimiento de mediación general, así como en la formación y capacitación de mediadores, que bien pueden ampliarse esta estrategia a los demás gestores de MSC como lo son el negociador, el conciliador y el árbitro. Destacamos que este accionar permitirá tener un mejor acuerdo de mediación, un mejor acuerdo de reparación. Más aún que la intención de esta dinámica puede verse como un valor del mediador y de la mediación, talvez esto último es una de nuestras propuestas más profundas al proceso mediador, al procedimiento de la mediación ya que un valor viene a definir el actuar y la postura del mediador, ya que un valor es una postura de vida positiva que nos permite ser mejores personas, mejores ciudadanos, mejores humanos, que nos permiten convivir con los demás con un beneficio para todas, pero principalmente debemos verlo como un intangible de la mediación y de los MSC, que dará paso a una mayor vinculación de la mediación con la sociedad.

CAPÍTULO 1. LA MEDIACIÓN COMO ALTERNATIVA EN LA SOCIEDAD RELACIONAL CONTEMPORÁNEA

1.1. LA MEDIACIÓN EN LA ENCRUCIJADA DE LA SOCIEDAD RELACIONAL

El intenso ritmo de los cambios que acontecen en nuestras sociedades complejas está dando lugar a profundas transformaciones en el modelo de sociedad, en la que aparecen nuevas configuraciones institucionales y políticas en la reorganización de la Sociedad del Bienestar *welfare society*. Un proceso de reorganización tanto de finalidades, contenidos, instrumentos/medios, como de los actores que intervienen en el bienestar de la ciudadanía y que conlleva el paso del Estado del Bienestar “clásico” a un Estado social de cuarta generación denominado relacional.

El actual pluralismo del Bienestar conlleva la redefinición de los papeles de los distintos sectores que componen la sociedad: Estado, mercado, entidades de iniciativa social o tercer sector y redes primarias o solidarias (familia y redes informales). Un replanteamiento de las transacciones de los actores sociales (ciudadanos/as y redes asociativas, políticos y gobernantes, técnicos y grupos de interés económico), orientadas a generar liderazgos compartidos (pluralismo participativo).

En la actual sociedad del conocimiento disminuye la disposición a aceptar las decisiones adoptadas de manera jerárquica o poco transparente. Se demanda, por el contrario, nuevas formas de adopción de decisiones y de comunicación que incidan en una mayor implicación, capacidad y compromiso de la ciudadanía tanto en la definición de los problemas como en la gestión de sus posibles soluciones alternativas. En este contexto, la mediación nos aporta elementos sustantivos para emprender una nueva forma de concebir la realidad social e implementar intervenciones desde la autonomía de sus actores.

La ciudadanía exige calidad y eficacia en la prestación de los servicios públicos, pero también, participar en la misma definición y articulación de las políticas públicas que orientan sus ámbitos de convivencia y decisión. De ahí que el reto sea crear condiciones y espacios de implicación ciudadana que generen oportunidades reales y favorables para la deliberación y construcción colectiva de políticas y actuaciones a partir de la conformación de preferencias sólidas e informadas entre la ciudadanía en el complejo universo relacional local (Pastor Seller, 2011). Las ciudades son lugares del diálogo y del conflicto, un “espacio” con infraestructura “hard” (estructural/tangible) y dinámica “soft” (relacional). Es necesario disponer de una ciudadanía en mayúsculas y la mediación puede ser un factor clave y materia prima para desarrollar el capital social y la inteligencia cooperativa, al servir no solo para facilitar la resolución alternativa de conflictos sino también para generar una nueva cultura ciudadana. Para ello la mediación debe vincularse con la complejidad social, coordinar significados, producir innovación, posibilitar la deliberación y generar capacidades y procesos sostenidos.

1.2. LA MEDIACIÓN COMO INTERVENCIÓN SOCIAL ESPECÍFICA

La intervención social puede ser definida como una acción programada desde un marco teórico definido con el fin de mejorar una situación dada, siendo, por tanto, esenciales tres: la teoría que sustenta la acción, las técnicas que se aplican y los resultados esperados (Montagud, 2012). La mediación es una intervención social en tanto supone una actividad profesional consciente, organizada, planificada y dirigida a incidir en/con una realidad social concreta y determinada para estudiarla, analizarla, modificarla y/o cambiarla en orden a la consecución de una mejora positiva. En el caso concreto de la mediación, se trata de una intervención social centrada en la gestión y resolución de conflictos que dispone de un marco teórico, normativo, principios, proceso y características singulares. Un proceso mediante el cual las personas, los grupos y las organizaciones son capaces de gestionar positivamente sus conflictos con el objetivo de encontrar soluciones eficaces. Considerando la amplitud y diversidad de las instituciones y ámbitos en los que se desarrollan (causan y/o producen) los conflictos y la complejidad e interdisciplinariedad de las competencias profesionales que deben concurrir para su resolución, es necesario la intervención de diferentes disciplinas (jurídicas, psicológicas, sociales, etc.). La creciente intervención profesional en la resolución de los conflictos, el impulso del desarrollo normativo en el ámbito nacional y autonómico/regional y el incremento de los servicios de mediación en diferentes sistemas de protección (vivienda, justicia, salud, educación, etc.), entre otros, refuerzan los argumentos que sostienen que la mediación es una disciplina específica y propia, con un cuerpo teórico y práctico, principios y reglas básicas propio. Como otras ramas, la mediación ha acumulado “un conjunto de conocimientos basado en el estudio y clasificación de los casos y en los análisis resultados” (Parkinson, 2005).

En la vertiente normativa, a nivel estatal la ley y sus desarrollos normativos regulan la mediación en asuntos civiles y mercantiles, reconociendo las ventajas de la mediación, su capacidad para dar soluciones prácticas, efectivas y rentables a determinados conflictos entre partes y se configura como una alternativa al proceso judicial o a la vía arbitral. Por su parte, las leyes autonómicas de mediación en España han adquirido relevancia en los últimos años, contribuyendo a desarrollar un marco regulatorio es-

pecífico de mediación en diferentes ámbitos, regulando los principios deontológicos, las funciones de la profesión de “mediador/a”, el proceso de acreditación profesional, las modalidades de prestación de servicios, etc.

La mediación está construida en torno a la intervención de un profesional neutral que facilita la resolución del conflicto por las propias partes, de una forma equitativa, permitiendo el mantenimiento de las relaciones subyacentes y conservando el control sobre el final del conflicto. Entre los principios hay que destacar la: voluntariedad y libre disposición; igualdad de las partes e imparcialidad de los mediadores; neutralidad y confidencialidad.

El modelo de mediación que inspira el marco normativo aludido se basa en la voluntariedad y libre decisión de las partes y en la intervención de un profesional mediador, del que se pretende una intervención activa orientada a la solución de la controversia por las propias partes. Se basa en la flexibilidad y respeto a la autonomía de la voluntad de las partes y pretende sentar las bases generales de la mediación como medio para favorecer una alternativa frente a la solución judicial del conflicto. Considera la figura del mediador esencial dado que debe ayudar a encontrar una solución dialogada y voluntariamente querida por las partes.

1.3. LA MEDIACIÓN COMO INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL EN EL MARCO DE LA CULTURA DE PAZ

La mediación es un espacio transicional de diálogo cooperativo en el que, al menos, dos partes implicadas en una determinada situación conflictiva y una tercera mediadora abordan de manera constructiva los diferentes temas que los protagonistas del conflicto desean tratar (Bolaños, 2007). Es, por tanto, una intervención profesional, de carácter interaccional, que incide en las relaciones interpersonales, intergrupales y/o interinstitucionales para ayudar a prevenir y/o resolver un conflicto. La consideración de la mediación desde una perspectiva psicosocial implica, necesariamente, tener en cuenta los factores del contexto y los procesos psicosociales que acontecen en su aplicación, en la que están involucradas las relaciones interpersonales, las emociones, la comunicación verbal y no verbal, los procesos de influencia social, efectos del poder y el status de las partes, el desarrollo normativo, etc.

La mediación basada en una “cultura de la paz” como método alternativo se presenta actualmente como una medida eficaz para la resolución de los conflictos, problemas y disputas (Munuera, 2012) en múltiples contextos y tipos de problemas (Villagrasa, 2004) Según (Vinyamata E. , 2004) 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 y actuando preventivamente para mejorar las relaciones con los demás. Por consiguiente, al actuar directamente en la mejora de la comunicación y la promoción de la cooperación, ofrece todo un marco de alternativas para la convivencia pacífica y la solución a los conflictos. Una alternativa a la violencia, la autoayuda o al litigio y caracterizada por ser un sistema no adversarial, que difiere de los procesos de “counseling”, negociación y arbitraje. Un proceso ético de comunicación, basado en

la “responsabilidad y la autonomía de los participantes, en los que un tercero – imparcial, independiente, neutral, sin poder vinculante o consultivo, sin una autoridad más grande que las partes – favorece el encuentro a través de entrevistas confidenciales, fomentando los lazos sociales, con el fide prevenir o resolver la situación que se trate” (Guillaume - Hofnung & Olczak, 2009).

1.4. PROCESOS, MODELOS Y METODOLOGÍA DE LA INTERVENCIÓN MEDIADORA

En la mediación, el proceso recae en la responsabilidad de los participantes que deben tomar decisiones que influirán en sus vidas y en la responsabilidad del mediador para conducir el proceso de manera neutral. Se confiere así autoridad y poder a las personas participantes, orientando interactivamente la solución del problema y el desarrollo de un plan futuro. La meta realista de la mediación es la resolución de las desavenencias o el manejo del conflicto mediante una serie de etapas definidas y la utilización de unas técnicas para lograr los objetivos (Folger & Taylor, 1992). Por tanto, es una intervención que requiere de un tiempo y un proceso cooperativo creado por las partes en el que deben cumplirse unas determinadas fases.

La mediación interviene en la reconciliación o conciliación de las partes en conflicto (con o sin acuerdo) pero también en la prevención del conflicto. La prevención es posible porque los protagonistas tienen la posibilidad de analizar su propia realidad o experiencia vivida, decidiendo sobre su futuro. Es posible por la intervención formal y estructurada ante el conflicto, a partir de la cual se generan opciones de cambio y se establecen las bases para que los participantes (personas, grupos o instituciones) en el proceso incorporen nuevas estrategias en su manera de enfrentarse al conflicto (Giralt & Miguel, 2004).

Se pueden distinguir tres modelos/escuelas “clásicas”, principalmente, de entender y practicar la mediación:

- 1) Modelo o Escuela Tradicional-Lineal (Harvard) de (Fisher & Ury, 1996), definen la mediación como una negociación colaborativa, asistida por un tercero, con un enfoque teórico que se conoce por la orientación hacia la “resolución de problemas”. El conflicto es considerado desde la causalidad lineal y tiene una causa: el desacuerdo. El mediador se ocupará de ayudar a las partes a centrarse en los intereses y salir de las posiciones y se apoya en técnicas de negociación.
- 2) Modelo o Escuela Transformativa de (Bush & Folger, 2006), se centra en la mejorara o transformación de las relaciones humanos mediante el establecimiento de un acuerdo y los esfuerzos se orientan para tratar de conseguir cambiar los procesos de relación, aumentar el poder y el reconocimiento de las partes. Como señala (Munuera, 2012) esta escuela conceptualiza el conflicto como algo positivo que posibilita el cambio, una oportunidad para el crecimiento. El conflicto es un instrumento para el cambio personal y social, de este modo, el acuerdo no es un objetivo inmediato de la intervención mediadora. El mediador busca la mejora de la relación desde donde se podrán conseguir los acuerdos,

pero, si no se consiguen, no habrá fracaso pues el objetivo es la mejora de la relación entre las partes.

- 3) Modelo Circular-Narrativo de (Coob, 1994), pone el énfasis en la comunicación en las categorías de narrativa-circular e historia. Se denomina circular al considerar la comunicación como causalidad y narrativa. Entiende el conflicto asociado al antagonismo en las relaciones humanas, como una realidad interna, presente y continuada en las personas, de etiología circular. Parte de una concepción donde se facilita que las personas manejen el conflicto a base de ayudar a las partes para que puedan cambiar sus historias y puntos de vista acerca de su vivencia de la situación de conflicto.

(Sotelo, 2007) incluyen un cuarto denominado Modelo Tópico, no excluye los anteriores y se centra en la discusión que se produce entre las partes en conflicto por el bien o el derecho que ambas se disputan, siendo necesario localizar “el sentido común” y trabajar sobre los referentes de lo justo y lo injusto del conflicto. Otras aplicaciones novedosas son la mediación multiparte (Rodríguez, 2005) y la apreciativa (Amat, Barreiro, & Tatter, 2006).

La mediación, como metodología de intervención, incluye la acción mediadora entre las distintas actividades que se implementan en la práctica para la resolución del problema y mejorar la calidad de vida. Intenta cambiar, de entrada, los comportamientos de las personas en una situación de conflicto y para poder hacerlo, según el paradigma anidado (Dugan, 1996), es preciso identificar el origen de las situaciones de conflicto y el nivel de respuesta en el que se está trabajando, más allá de las partes que están en disputa: primer nivel, de problemas concretos; segundo, de problemas vinculados al patrón de interacción y/o de relación entre las partes; tercer nivel, de conflictos sistémicos y subsistémicos.

Por todo lo anterior, las intervenciones sociales a realizar deben ser planteadas en función de: las causas originarias del conflicto y su nivel de respuesta; si los objetivos se dirigen a manejar mejor una situación de crisis; si se desea transformar y/o cambiar una situación de crisis; si se desea prevenir la emergencia de nuevo de una situación de crisis y si se desean cambiar las estructuras y/o las relaciones sociales.

1.5. EL ROL DE LA PERSONA MEDIADORA EN LA INTERVENCIÓN ORIENTADA AL *EMPOWERMENT*

El mediador es “la persona u órgano que facilita el acuerdo, asiste a las partes para acercarla, crea un ambiente propicio para su comunicación y asegura que las partes actúan con igualdad de armas, en igualdad de condiciones, reequilibrando si ello es necesario” (Casanovas, Magre, & Lauroba, 2011). Como afirma (Moore, 1995), el mediador desempeña el rol de facilitador de la comunicación entre las partes y no es árbitro ni juez, ya que no es él quien resuelve, en definitiva, sino que lo hacen las partes mismas. Los mediadores son los defensores de un proceso equitativo y no de un determinado resultado, carecen de poder de decisión autorizado, esto es lo que los distingue, básicamente, del juez o del árbitro. Para (Grover, grosch, & Olczak, 1996), cuando la comunicación entre las partes se vuelve tensa o inexistente, aumenta la

intensidad del conflicto, por ello el mediador busca mejorar la capacidad de las partes para comunicarse y explorar actitudes y posiciones mutuas.

Con respecto a la comunicación, para (Moore, 1995), la función del mediador es la de facilitador de la comunicación entre las partes para que no se produzcan interferencias que dificulten el entendimiento en las comunicaciones, posibilitando de esta manera que lo que cada parte exprese sea interpretado por la otra parte en su esencia, libre de las interferencias producidas por resentimientos, desconfianza y/o resquemores. Siguiendo la línea de este autor, la mediación es flexible puesto que el proceso no sigue un orden predeterminado y que no está sometido a las reglas legales. Es voluntario porque las personas ingresan al mismo por propia decisión, ellas mismas determinan cual es la información que transmiten y cual ocultan, deciden si llegan o no a un acuerdo y se retiran cuando ellas así lo estimen, en el mismo instante en que dejen de sentirse cómodos. Por lo tanto, los acuerdos que se logran son muy eficaces, teniendo una mayor probabilidad de éxito por la carga emocional que posee algo que decidimos en conjunto.

Contempla los intereses de ambas partes, es un proceso de triunfo, todos ganan, el énfasis no está puesto en quien gana o pierde sino en establecer las necesidades de los participantes y esto es precisamente lo que lo hace eficaz. Atendiendo a la confidencialidad del proceso, el mediador no podrá reproducir nada de lo que en este procedimiento se diga, ni ser citado como testigo, pues lo ampara el secreto profesional.

El mediador, como señalan (Pastor & Iglesias, 2011), trabaja para ayudar a las partes a examinar el futuro y sus intereses o necesidades y a negociar el intercambio de promesas y relaciones que serán mutuamente satisfactorias y se ajustarán a las normas de equidad de dichas partes.

La mediación logra a través del proceso creativo encontrar un mayor número de soluciones que las que los participantes perciben desde sus posiciones iniciales/ actuales, activando su capacidad de negociación en base a sus verdaderos intereses y necesidades, facilitando acuerdos en el que ambas partes se sientan ganadoras. De esa forma, los que intervienen no sienten que la decisión está fuera, sino que comienzan a percibir desde la perspectiva del otro y con ello, logran ver la implicación, la responsabilidad y la colaboración. Esta recuperación de la responsabilidad se vincula como el *empowerment* y es una de las características de la mediación que la convierte en un proceso útil para los individuos, grupos y organizaciones. El *empowerment* supone transferir las capacidades, competencias y habilidades para que las personas, grupos y organizaciones puedan determinar y focalizar las causas del conflicto y sean protagonistas del proceso y el resultado final de la mediación. En mediación, como señala (Munuera, 2012), el *empowerment* es una estrategia que utiliza el enfoque apreciativo (EA) para la transformación, tanto de organizaciones como de personas, a través del cambio en la forma de comunicarse, pasando, de un lenguaje deficitario cargado de quejas, a un lenguaje apreciativo. Este enfoque trabaja desde un ciclo dinámico de cuatro procesos llamados 4D's: descubrimiento, deseo, diseño y destino; cada uno de los cuales está dirigido a alcanzar los objetivos que el sistema (persona u organización) desea.

1.6. LOS CONFLICTOS COMO OBJETO DE INTERVENCIÓN

Los conflictos son inherentes a la vida humana, inevitables en las situaciones de cambio y forman parte intrínseca de todas las relaciones sociales, dinámicas organizacionales e interorganizacionales y, en su contexto, se manifiestan como la expresión de insatisfacción o desacuerdo con una interacción, procedimiento o servicio. El conflicto es, como señalan (Rubin, Pruitt, & Kim, 1994), una divergencia percibida de intereses o una creencia de que las aspiraciones actuales de las partes no pueden ser alcanzadas simultáneamente. Los conflictos son “situaciones en las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo porque sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores son incompatibles, o son percibidos como incompatibles, donde juegan un papel muy importante las emociones y sentimientos y donde la relación entre las partes en conflicto puede salir robustecida o deteriorada en función de cómo sea el proceso de resolución del conflicto” (Torrego, 2003).

Por todo lo anterior, el análisis del conflicto se centra en la exploración de tres elementos fundamentales: las personas, grupos y organizaciones; los procesos y los problemas (Lederach J. , 1989), El primero se refiere a las personas implicadas en el conflicto, pero también a quienes facilitan la profundización en aspectos de carácter más psicosocial, tales como emociones, percepciones e imaginarios del problema. Respecto al segundo nos referimos a los procesos en cómo se inicia y desarrolla el conflicto y las formas que cada actor en el proceso adopta en torno a su resolución. Por último, la estructura del conflicto refiere al problema, centrándose en las diferencias y asuntos que enfrentan a las personas.

El crecimiento exponencial de los procesos conflictuales se produce en todos los ámbitos: familiar, legal, empresarial, laboral, cívico, internacional, consumo, etc. La definición de lo que es un episodio social de conflicto tiene, según (Redorta, Entender el conflicto. La forma como herramienta, 2007), gran trascendencia pues constituye nuestra unidad de medida de cara a la futura intervención social. Los episodios sociales pueden ser vistos como rutinas o patrones de interacción social. (Redorta, Como analizar los conflictos: la tipología de los conflictos como herramienta de mediación, 2004), basándose en que los conflictos, a cualquier nivel, más allá del intrapersonal, señala que siguen patrones de comportamiento, reconocibles e identificables y describe quince tipos distintos de conflictos relacionados con: recursos escasos, poder, autoestima, valores, estructurales, identidad, normativos, expectativas, inadaptación, información, intereses, atributivos, relaciones personales, inhibición y legitimación.

Por su parte, (Moore, 1995) identifica cinco causas centrales de conflicto: problemas de relaciones entre personas, problemas de información, intereses incompatibles o percibidos como tales, fuerzas estructurales y problemas de valores. A continuación, vamos a describir brevemente los principales tipos de conflictos

1. Conflictos de recursos. Se encuentran relacionados con las disputas por el acceso y el poder de acceso a los insuficientes recursos.
2. Conflictos de poder. El poder, significa la posibilidad de ampliar o de restringir el campo de acción de los otros, siendo los más complejos de resolver al

conllevar relaciones de desigualdad de acceso y uso del poder y por tanto de control o influencia entre personas y organizaciones.

3. Conflictos de valores. Una de las causas más importantes de los conflictos es la diferencia de valores (sistema de creencias) y cuanto más comprometida está la identidad personal, grupal y/u organizacional. De ahí que sea frecuente encontrar definiciones de conflicto vinculadas con valores, perspectivas u opiniones contradictorias o irreconciliables de manera espontánea; entre personas, en el seno de organizaciones, entre organizaciones o respecto a las relaciones con las autoridades. Moore (1995) señala que aparecen conflictos de valor cuando se producen situaciones en las que los valores predominantes de una parte se intentan imponer, sin voluntad de considerar la existencia de otros posibles sistemas de creencias. Como señala (Alzate, 1998), nuestros valores están basados en nuestras creencias de lo que consideramos correcto e incorrecto, importante o verdadero y, por tanto, guían nuestras decisiones vitales. Considerando esa transversalidad de los valores en nuestra dinámica cotidiana el conflicto de valores ocupa un lugar central y, cuando ocurre, es muy desestabilizador; al mismo tiempo que es lógico pensar que todos los conflictos tendrán un componente de valor. Sin embargo, la diferencia de valores no tiene forzosamente que entrar en conflicto; éste aparece cuando la diferencia no puede aceptarse y se recurre a la coerción o a la manipulación. Existe una parte intrapersonal del conflicto de valores que se proyecta en las relaciones interpersonales y una parte social que configura las identidades colectivas (Redorta, 2004).
4. Conflictos de adaptación. Se vinculan con el miedo al cambio y se producen porque alguien desea un cambio y el otro se resiste, se caracteriza por fuertes e íntimas emociones (el rechazo a un internamiento, hospitalización, normas institucionales, etc.).
5. Conflictos estructurales. Como señalan (Galtung, 1995) y (Alzate, 1998), entre otros, son causados por estructuras opresivas en las relaciones humanas vinculadas con situaciones de escasez o desigualdad de acceso a los recursos existentes y por tanto con el poder.
6. Conflictos de relaciones personales. Como señala (Moore, 1995), se caracterizan por emociones negativas, percepciones falsas o estereotipos, escasa o falsa comunicación, que provocan las conductas negativas que se suelen repetir. En la base de estos conflictos están puntos de vista y deseos opuestos entre las personas involucradas (Deutsch, 1973). Los procesos que afectan a estos conflictos, según (Redorta, 2004), son la desconfianza recíproca, la falta de sintonía prolongada entre contendientes y el uso del poder carismático. El conflicto de intereses, como señala (Alzate, 1998), es una divergencia percibida de intereses o la creencia de que las aspiraciones actuales de las partes que no pueden ser alcanzadas simultáneamente; habitualmente resultado de una falta o insuficiente comunicación. En muchas ocasiones, la aparición de un conflicto depende de otros en simultaneidad, de ahí que la solución de un conflicto implique necesariamente la resolución de aspectos relacionados con otros.

En suma, el conflicto es parte natural de la vida, es generador de cambio y no siempre vamos a poder eliminarlo o detenerlo. El desafío radica en transformar el conflicto, aprender a manejar las diferencias. El conflicto es parte inherente del ser humano y, por tanto, de las relaciones interpersonales, intragrupal e interorganizacionales, por lo que el afrontamiento, abordaje y resolución forman parte también de la interacción social.

En sintonía con (Ury, 2005) por lo menos hay tres oportunidades para canalizar el impulso vertical del conflicto que lleva a la destrucción y convertirlo en un impulso horizontal, que conduce al cambio. La primera de esas oportunidades consiste en prevenir el conflicto destructivo e impedir que emerja, abordando las tensiones latentes. La prevención está muy próxima a la convivencia pues tiene que ver con la adquisición de habilidades relacionales y comunicativas para evitar la escalada del conflicto. La segunda consiste en resolver el conflicto abierto, lo que tiene que ver con la capacidad para intervenir en el conflicto para transformarlo o eliminarlo, siendo la mediación una vía muy adecuada y efectiva. Finalmente, la tercera es contener la escalada de las luchas.

1.7. ÁMBITOS Y CONTEXTOS DE INTERVENCIÓN DE LA MEDIACIÓN

Los diez principios de la mediación desarrollados por (Munné & Mac-Cragh, Los diez principios de la mediación, 2006), son considerados como la filosofía de la mediación, por lo que han de estar presentes en cualquier ámbito de la práctica de la mediación, independientemente de su contexto de intervención.

La humildad de admitir que muchas veces se necesita ayuda externa para poder solucionar las propias dificultades.
La responsabilidad de los propios actos y de sus consecuencias.
La búsqueda de los propios deseos, necesidades y valores. El respeto por uno mismo.
El respeto por los demás. La comprensión de deseos, necesidades y valores del otro.
La necesidad de privacidad de los momentos difíciles.
Reconocimiento de momentos de crisis y conflictos como algo inherente a la persona.
La comprensión del sufrimiento que producen los conflictos.
La creencia en las propias posibilidades y en las del otro.
La potenciación de la creatividad sobre una base de realidad.
La capacidad para aprender de los momentos críticos. La apuesta por un avance que no siempre puede ser a través de un camino llano.

Fuente: Adaptado de Munné y Mac-Cragh (2006, p. 85).

Las variaciones metodológicas entre los diferentes ámbitos de la mediación tendrán lugar en el procedimiento, herramientas y técnicas empleadas por el mediador, pero la base filosófica es similar.

Con relación a los ámbitos de intervención de la mediación son amplios y diversos: empresarial, laboral, consumo, ciudadana y comunitaria, familiar, escolar, salud, penal para jóvenes y adultos y medioambiental. A continuación, nos centraremos en

los ámbitos de intervención de la mediación vinculados con contextos de protección de bienestar social, concretamente comunitaria, intercultural, educativa y sanitaria.

1.7.1. Mediación ciudadana y comunitaria en el ámbito local

Se define a partir de la dualidad de tener un carácter transversal y, al mismo tiempo, un campo de actuación propio, fruto de la problemática social existente y de la estructura política local. El gobierno local recibe las quejas ciudadanas sobre las numerosas cuestiones que afectan a su convivencia y que carecen de una respuesta definida y operativa; de ahí su implantación desde las administraciones locales. Como señalan (Munné, Prokopljevic, & Llorens, 2011), los conflictos propios de éste ámbito pueden dividirse en dos niveles: privado y público. Al primer nivel le corresponden los de convivencia entre vecinos en espacios privados y, al segundo, los de convivencia en un entorno público. Entre los sectores de intervención destacamos: problemas de vecindad, ruido y contaminación acústica, alquileres y vivienda, actos incívicos, etc.

Se manifiesta a partir de tres objetivos: entender el conflicto como motor de cambio; promover la autonomía de las personas a través del empoderamiento (empowerment) del individuo y/o grupo, el reconocimiento del otro y favorecer la responsabilidad ciudadana y los vínculos sociales. La responsabilidad ciudadana y la creación de los vínculos sociales, objetivos de la mediación ciudadana y comunitaria, han sido los dos conceptos que han potenciado la creación y el desarrollo de la prácticas y experiencias de mediación en el ámbito local.

La mediación comunitaria aporta un sistema de gestión de los conflictos que facilita la negociación, mediante la participación directa de las personas que están implicadas en el conflicto. Con el apoyo de un mediador neutral e imparcial, intentan encontrar una solución que sea satisfactoria a los intereses de todas las partes. La mediación en el ámbito social puede ser definida, entonces, como un recurso humano y un instrumento cívico mediante el cual los integrantes de una sociedad pueden tramitar sus diferencias y/o gestionar los conflictos que se les presentan en el ámbito privado o público, así como también participar en la construcción de la sociedad que integran (Pastor Seller, 2011).

Los dos grandes objetivos que se persiguen desde un servicio de mediación comunitaria son el fomento de la convivencia y la participación ciudadana. El horizonte de la acción mediadora, es promover la convivencia, un vivir cotidiano entre personas que presentan distintos bagajes culturales, en el cual interaccionan entre sí dando lugar a relaciones sociales e intercambios que desembocan en la construcción de una nueva cultura compartida sin que esto implique la eliminación de las identidades de origen, aunque sí su posible transformación y enriquecimiento. Desde el punto de vista comunitario, la convivencia persigue la prevención del conflicto y, en definitiva, la construcción de una sociedad participativa. Un elemento clave de la convivencia intercultural son las relaciones sociales e intercambios que tienen lugar de manera cotidiana en los barrios donde todos vivimos. Estas relaciones pueden darse de manera espontánea o bien estructurarse a través del tejido asociativo del distrito. Por esta razón, desde el servicio de mediación se colabora, junto a otros profesionales y entidades, para incentivar y potenciar ese tejido ya que es uno de los canales por excelencia a

través de los cuales tienen lugar esas relaciones sociales. Por una parte, son un canal idóneo para conseguir que la población se involucre e identifique con la vida social del distrito. Pero, además, es desde el tejido asociativo desde donde el barrio, el distrito, la comunidad de propietarios, las asociaciones de padres, los colegios, las organizaciones no gubernamentales, etc., se abren a los nuevos vecinos. El otro gran objetivo u horizonte de trabajo del servicio de mediación comunitaria se refiere al fomento de la participación social. La participación persigue favorecer, potenciar e incrementar la presencia de la población en los espacios sociales e institucionales del ámbito local. Con ello se contribuye a la construcción de una sociedad en que, a través de la participación, tiene lugar el establecimiento de nuevas relaciones sociales que facilitan la identidad grupal, la comunicación y crean cauces de prevención y manejo de los conflictos comunitarios. Las vías de participación pueden ser individuales o grupales. La participación individual consiste en la oferta a la persona de canales existentes para su integración en consejos escolares, asociaciones de vecinos, organizaciones no gubernamentales, etc. La participación colectiva consiste en la promoción de la vida comunitaria local tanto de las asociaciones como de los grupos de personas que actúen como interlocutores y agentes sociales desarrollando las relaciones y fomentando la creación de la comunidad y la potenciación de redes de ayuda mutua (Pastor Seller, 2011).

Los ámbitos de actuación se agrupan en dos niveles de actuación: prevención-sensibilización y gestión de los conflictos.

En cuanto a los programas de prevención y sensibilización, deben estar integrados en espacios de encuentro de todos los profesionales implicados en una temática concreta. El objetivo es coordinarse con las actuaciones de los distintos profesionales a través de una acción integral para evitar duplicidad de funciones y solapamientos de esfuerzos en lo que a la población se refiere. Por la propia naturaleza del ámbito comunitario, los mediadores necesariamente han de trabajar en conexión con los demás profesionales a través del trabajo en red, así como con el resto de los profesionales que componen los Servicios Públicos Locales y los de otras entidades públicas y no gubernamentales. Anticipar las necesidades y demandas de toda la población y sus problemáticas ayuda a detectar y prever los conflictos que puedan surgir y conocer las oportunidades que pueden apoyar su resolución.

Las actividades de prevención-sensibilización son fundamentales para la difusión de la información y participación comunitaria. Los programas de sensibilización sobre la cultura de la resolución pacífica de problemas, desde una vía directa, se refiere a las acciones que van dirigidas a la escuela y a las asociaciones vecinales o de cualquier otro grupo de la comunidad, y desde una vía indirecta a los profesionales de la administración pública, policía y personal de los juzgados que están implicados en la solución de conflictos. La formación en contenidos tales como resolución de conflictos por medios pacíficos, la mejora de la comunicación interpersonal, o en el reconocimiento de la escalada de los conflictos, por ejemplo, pueden contribuir a generar herramientas eficaces para afrontarlos.

Respecto al programa de gestión de conflictos, el propósito básico de la gestión de conflictos es el de actuar en una controversia entre personas o grupos de la comunidad. Se pretende, de esta forma, que ciertos tipos de controversias se resuelvan sin tener

que llegar a un tribunal, así como que se fomente la participación de las personas en la solución de sus problemas. Como resultado, se espera que las personas consideren la mediación como una herramienta útil para resolver ciertos conflictos. También se espera la reducción en los gastos y el tiempo que se toma llevar controversias por un procedimiento judicial. El programa debe estar estructurado siguiendo un proceso adecuado de implementación que se concreta en las fases de premediación, acogida, explicación, situación, negociación y acuerdo.

En el proceso de gestión de conflictos comunitarios pueden estar involucrados dos (bilateral) o más partes (multiparte), de modo que una de las acciones iniciales del proceso de mediación comunitaria consiste en el reconocimiento y legitimación de las partes que van a negociar, así como su competencia. En mediación comunitaria es preciso tener en cuenta la identificar todas las partes involucradas, directa o indirectamente. En general suelen ser los propios interesados quienes seleccionan a sus representantes, pero éstos deben ser identificados y reconocidos por las otras partes. Otra de las notas diferenciales respecto a procesos de mediación interpersonales consiste en la necesidad de disponer de unos espacios temporales suficientes, entre sesiones, para permitir que los representantes transmitan los resultados a sus representados. En definitiva las partes implicadas deben poder realizar, con ayuda del mediador, una comunicación fluida de su percepción del problema, percibir que pueden producir alternativas de solución a sus conflictos y participar en la toma de decisiones que les afectan.

Los servicios de mediación pueden apoyar la (re)construcción social potenciando el empoderamiento de los grupos, la discusión constructiva entre ellos y la superación de sus diferencias para la consecución de una mejor convivencia y, en definitiva, de una mayor bienestar social.

Respecto a la mediación intercultural, existen, fundamentalmente, dos visiones; una que concibe a ésta igual que la mediación ciudadana y comunitaria con la particularidad en la diferencia de la cultura de al menos una de las partes confrontadas y otra, la concibe de manera específica como facilitación de la comunicación entre partes de diferentes culturas.

1.7.2. Mediación en el ámbito escolar

La mediación en el ámbito escolar, como señalan (Carrasco, Villá, & Casañas, 2011), debe considerarse de forma general como una estrategia de resolución dialogada y colaborativa de conflictos que, a diferencia de su aplicación en otros ámbitos, tiene también un carácter de intervención educativa intencional. Esto significa que, si bien todo el proceso de mediación en cualquier ámbito conlleva el aprendizaje de nuevos planteamientos de resolución de conflictos, la mediación en este ámbito es doblemente educativa. Por un lado, se produce una fuerte identificación entre el ámbito institucional donde puede surgir o puede hacerse evidente el conflicto –el escolar– y la actividad que allí se desarrolla –la educativa–. Por el otro, predomina el énfasis en la mediación escolar como una estrategia principalmente aplicada a los conflictos entre iguales y, por tanto, como un conjunto de elementos que deben ser aprendidos por parte del alumnado. Pero la filosofía desde la cual se impulsa la mediación en el ámbito escolar no es solo ni principalmente una cuestión de aprendizaje para el alum-

nado, tiene implicaciones para la transformación de toda la cultura escolar tradicional y de sus respuestas frente a los conflictos. La orientación pedagógica específica de la mediación escolar corresponde sobre todo a las fases previas, a formación en valores y educación en una cultura no violenta y también entre adultos. Por consiguiente, es una herramienta de resolución de conflictos en el ámbito escolar, con efectos organizativos y económicos, dado que no está limitada a los miembros de la comunidad educativa.

1.7.3. Mediación en el ámbito de la salud

La mediación en el ámbito de la salud es una metodología alternativa para resolver disputas en el contexto sanitario a través de la figura profesional o de servicio del mediador. Esta mediación, como señalan (Armendas, Mola, Aneas, Esparrica, & Monge, 2011) permite la gestión del cambio y el acompañamiento de las personas en los procesos de prevención, resolución, transformación o contención de las situaciones de conflicto. Una nueva manera de regular socialmente la intervención en la resolución de los conflictos, en la comunicación, en la educación y en la seguridad. También puede formar parte de los nuevos sistemas para gestionar los conflictos entre profesionales y usuarios de los hospitales y centros sanitarios, contribuyendo a una mejor gestión de los cambios, utilizando el diálogo como eje central de las intervenciones en la relación clínica. Como señala (Lederach J., 1989) es importante tratar de construir espacios de paz en la vida cotidiana de una organización con el apoyo de procesos de diálogo basados en la cultura de la paz. Y, en este sentido, la mediación se podría establecer como una nueva metodología profesional vinculada a una nueva manera de vivir las relaciones personales en el seno del entorno laboral en el ámbito sanitario.

En síntesis, la mediación, es una intervención social centrada en la gestión y resolución de conflictos que dispone de un marco teórico, normativo, principios, proceso, técnicas y características singulares y propias construidas a partir del enriquecimiento interdisciplinar y la sistematización de sus prácticas. El crecimiento exponencial de los procesos conflictuales se produce en todos los ámbitos: familiar, legal, empresarial, laboral, cívico, internacional, consumo, etc. dado que el conflicto es parte inherente del ser humano y, por tanto, de las relaciones interpersonales, intragrupal y interorganizacional, por lo que el afrontamiento, abordaje y resolución forman parte también de la interacción social. En la actual sociedad del conocimiento disminuye la disposición a aceptar las decisiones adoptadas de manera jerárquica, se demandan nuevas formas de adopción de decisiones y de comunicación que incidan en una mayor implicación, capacidad y compromiso de la ciudadanía tanto en la definición de problemas como en la gestión de sus soluciones alternativas. La mediación nos aporta elementos sustantivos para emprender una nueva forma de concebir la realidad social e implementar intervenciones desde la autonomía de sus actores. Es necesario disponer de una ciudadanía en mayúsculas y la mediación puede ser un factor clave y materia prima para desarrollar el capital social y la inteligencia cooperativa, al servir no solo para facilitar la resolución alternativa de conflictos sino también para generar una nueva cultura ciudadana. La creciente intervención profesional en la resolución de los conflictos, el impulso del desarrollo normativo en el ámbito nacional y autonómico y el incremento de los servicios de mediación en diferentes sistemas de protección, entre otros, refuerzan los argumentos de quienes sostienen que la mediación es una

disciplina específica y propia, con un cuerpo teórico y práctico, principios y reglas básicas propio. Las prácticas y resultados de la mediación constatan ser eficaces para la resolución de los conflictos, problemas y disputas en múltiples contextos y tipos de problemas.

CAPÍTULO 2. INTELIGENCIA Y LA TEORÍA DE INTELIGENCIAS MÚLTIPLES

Durante más de 30 años ha iniciado un debate por comprender y explicar a qué se hace referencia cuando se habla del concepto de la inteligencia. Previo a los años 80 la psicología fue la ciencia que se dedicó a estudiar este concepto y procurar una capacidad de medición estándar del mismo; sin embargo, aunque en un principio no tuvo el auge que tiene ahora, Howard Gardner propuso a principio de la década de los 80 una teoría que sería un parteaguas en la manera en cómo la psicología, la educación, las neurociencias y otros campos de la ciencia comenzarían a analizar la inteligencia, La Teoría de las inteligencias múltiples (1983) que se apoyaría en la idea de “buscar una hoja nueva de ruta para interpretar y desarrollar lo que entendemos por este constructo” (Pérez & Beltrán, 2006, p. 147) contrario a la corriente tradicional del Coeficiente Intelectual (C.I.).

Desde esta perspectiva, Gardner invita a ampliar la percepción de la cognición humana a un repertorio de aptitudes más universal y amplio al considerado actualmente; a su vez, invita a considerar la posibilidad de que “muchas de estas aptitudes no se presten a la medición en métodos verbales que dependan en gran medida de una combinación de capacidades lógicas y lingüísticas” (Gardner, 2001, p. 5).

Conforme fueron avanzando los años, las neurociencias, la informática y la inteligencia artificial realizaron aportes que sustentaban la idea de que “el cerebro albergaba una cantidad indeterminada de capacidades intelectuales cuya relación era necesario clarificar... y han ido contradiciendo, con el tiempo, la presencia de una sola inteligencia de carácter general” (Pérez & Beltrán, 2006, pp. 147-148).

2.1. INTELIGENCIA

En el desarrollo de su teoría, Gardner propone la definición de “inteligencia”: “la capacidad de resolver problemas, o de crear productos, que sean valiosos en uno o más ambientes culturales”. (Gardner, 2001, p. 5). Posteriormente presenta ocho criterios

para definir la inteligencia, apoyándose en pruebas biológicas y antropológicas, y que estos criterios comprenden “desde el aislamiento de una facultad como resultado de una lesión cerebral hasta la susceptibilidad que puede mostrar cierta capacidad para codificar en un sistema simbólico” (Gardner, 2001, p. 5).

Con fundamento en la definición del Dr. Samuel Johnson de “verdadero genio”, Gardner propone que “la mente tiene la capacidad de tratar distintos tipos de contenidos, pero resulta en extremo improbable que la capacidad de una persona para abordar un contenido permita predecir su facilidad en otros campos”, ya que el verdadero genio se entiende como “una mente con grandes facultades generales, encauzada accidentalmente en una dirección particular”. Es entonces que Gardner afirma que “los seres humanos han evolucionado para mostrar distintas inteligencias y no para recurrir de diversas maneras a una sola inteligencia flexible” (Gardner, 2001, p. 5).

Para ubicar cronológicamente el desarrollo del concepto de inteligencia, Gardner describe tres etapas históricas: A) Teorías legas. Que se considera el inicio de los esfuerzos de estudiar a aquellas personas consideradas como “brillantes”, “ingeniosos”, “sagaces”, “inteligentes”, así como a los “tontos”. B) Enfoque psicométrico común. En donde se encuentran los primeros intentos de los profesionales de la psicología por definir la inteligencia de “manera técnica” y donde surge el Coeficiente o Cociente Intelectual (CI). C) Pluralización y Jerarquización. Donde se considera que la inteligencia está compuesta por “varios factores o componentes” de acuerdo a autores como L. L. Thurston (1960) y J. P. Guilford (1967); y es donde Gardner hace sus aportes considerando conocimiento no solo de la psicología, sino también de las neurociencias, testimonios evolucionistas y culturales (Gardner, 2001, p. 6).

La teoría de las IM integra dos tendencias nuevas a considerar al estudiar la inteligencia; considerando la idea propuesta por Thurstone, quien consideraba una jerarquización homogénea de los factores de inteligencia y contrario a la idea de Cattell y Vernon (1971) de que la inteligencia verbal o numérica dominaban sobre los demás componentes, la teoría de las IM se considera la contextualización y distribución de la inteligencia. La contextualización (Gardner, 2001, p. 6) se refiere a:

“En vez de suponer que tenemos una “inteligencia” independiente a la cultura en que nos toca vivir, hoy muchos científicos consideran la inteligencia como resultado de una interacción, por una parte, de ciertas inclinaciones y potencialidades y, por otra, de las oportunidades y limitaciones que caracterizan un ambiente cultural determinado...”.

Mientras que la distribución (Gardner, 2001, p. 6) se refiere a:

“Se centra en la relación de las personas con las cosas/objeto en un ambiente inmediato, y no en las estructuras y en los valores de un contexto o cultura más general... De acuerdo con la visión distribuida, la inteligencia individual es tan inherente a los artefactos y a los individuos que le rodean como al cráneo que la contiene”.

Estos dos nuevos elementos que se integran al estudio de la inteligencia contienen una vital relación con el proceso de mediación, así como con el ejercicio profesional de los mediadores familiares ya que, considerándolos en el contexto aplicado del proceso, la mediación tiene un importante aspecto cultural al procurar y promover la cultura de paz dentro de la sociedad y es casi imposible desligar el ejercicio de la inteligencia en la solución de los conflictos; por otra parte, el mediador familiar se especializa en encontrar los elementos que componen el conflicto, así como la relación que tienen las partes en el mismo y que, a fin de cuentas, esto se convierte en la materia prima con la cual el mediador hace su trabajo y hace su aporte a la sociedad.

La intención de la teoría de las IM no tiene como fin enfrentar las posturas existentes que han desarrollado el concepto de inteligencia, sino que tiene el interés de integrar más elementos como los son aspectos sociales, culturales considerando conocimientos desarrollados desde fundamentos genéticos y biológicos, con la intención de presentar explicaciones que permitan comprender mejor el desarrollo humano dentro de la cultura a la que pertenece (Gardner, 2001, p. 7).

Para Gardner “las inteligencias se expresan siempre en el contexto de tareas, disciplinas y ámbitos específicos”. Para el autor no existe una inteligencia “pura”, de ninguna de las que propone, sino que ésta se ve ejercida al momento que se desempeña la tarea asignada; un ejemplo de la inteligencia espacial sería ver cómo un bailarín de ballet se ubica dentro de un escenario durante su rutina de baile, cómo un niño logra ensamblar un rompecabezas o cómo un jugador de fútbol logra dar un pase preciso a un compañero de equipo. Es de esta manera que, para evaluar la inteligencia se considera “evaluar las inteligencias al estudiar a aquellas personas que ya están relacionadas o familiarizadas con actividades específicas y que ya cuentan con capacidades para ejecutarlas” (Gardner, 2001, p. 8). Es precisamente en este contexto en el que el analizar el uso de las inteligencias múltiples en los profesionales de la mediación, ya que son estos quienes están inmersos en la práctica específica de la gestión de los conflictos a través del proceso de mediación y que, a su vez, se requiere una preparación específica en capacidades enfocadas a gestionar los conflictos de terceros con el objetivo de acercar aquellas voluntades que en un principio estaban encontradas.

Apoyado en los estudios de David Felman (1980, 1986) y Mihaly Csikszentmihalyi (1988) permitió a Gardner encontrar una taxonomía que le daría mayor efectividad para explicar la teoría de IM, la distinción entre inteligencias, ámbitos y campos (Gardner, 2001, p. 8):

Las inteligencias humanas, o de tendencias intelectuales, forman parte de nuestras facultades, concebidas en términos neurobiológicos.

Los ámbitos son las disciplinas, ocupaciones y otras empresas que se pueden aprender y en las que podemos ser evaluados, de acuerdo a la cultura donde nos desarrollemos, según el nivel de destreza que se alcance. Puesto que, aunque en el ámbito se lleva a cabo la participación de las personas, los primeros se pueden considerar desde el punto de vista impersonal, ya que “en principio, la experiencia en un ámbito se puede contener en un libro, un programa de computación o alguna clase de artefacto” (Gardner, 2001):

“Una vez que alguien alcanza cierta destreza, el campo adquiere gran importancia. El campo –un constructo sociológico– comprende a la gente, las instituciones, los mecanismos de premiación y todo lo que hace posible emitir juicios acerca de la calidad del desempeño personal”.

En la actualidad, y de acuerdo la evolución del estado del arte de la mediación a nivel global, es de vital importancia enfocar el interés del estudio de la mediación a los profesionales que la ejercen; ya que debe ser de especial interés el identificar aquellas competencias y capacidades necesarias en los profesionales que favorezcan un incremento en la consistencia de resultados de los procesos de mediación. Actualmente, tanto en México como en otras partes del mundo, la certificación de los profesionales de mediación ya ha sido el primer paso en desarrollar estos mecanismos de reconocimiento y emisión de juicios con respecto al desempeño profesional; sin embargo, se considera que existe la oportunidad de mejorar el estado del arte de la mediación a través del análisis de la perspectiva de los facilitadores, precisamente, tomando su experiencia como profesionales y que esta permita su consolidación como una profesión formal dentro de los campos de conocimiento.

La triada de inteligencia, ámbito y campo ha sido de utilidad para la teoría de IM, además de ser muy provechoso para los estudios de la creatividad. Lo anterior gracias a la formulación de Csikszentmihalyi (1988) quien contestó la pregunta de ¿qué es la creatividad? (Gardner, 2001, p. 9):

“La respuesta es que la creatividad no debe considerarse como algo que es sólo inherente al cerebro, la mente o la personalidad de un individuo por sí solo. Antes bien, debe pensarse que la creatividad surge en la interacción de tres nodos: el individuo con su propio perfil de capacidades y valores; los ámbitos para estudiar y dominar algo que existe en una cultura; y los juicios emitidos por el campo que se considera como competente dentro de una cultura”.

Gardner también hace su propia definición de lo que denomina el individuo creativo, el cual es “quien resuelve regularmente problemas o inventa productos en un ámbito, y cuyo trabajo es considerado innovador y aceptable por los miembros reconocidos de un campo” (Gardner, 2001, p. 9).

La psicología es un campo del conocimiento que, aunque no rige la forma de educar, permite comprender las condiciones que la educación se lleva a cabo. Lo anterior y el creciente número de investigaciones que contemplan una perspectiva de la inteligencia múltiple que se llegan a considerar independientes entre sí, las limitaciones y ventajas que esta perspectiva puede aportar; y la resistencia a dejar de depender de las “antiguas teorías” son aspectos que se deben considerar y adoptar al momento que nos interesamos por explorar el cómo funciona la inteligencia humana y los ámbitos donde ésta se aplica (Gardner, 2001, p. 10).

2.2. LA IDEA DE LAS INTELIGENCIAS MÚLTIPLES

Desde un inicio debemos aclarar que cuando hablamos de razón, lógica, conocimiento e inteligencia estamos hablando de conceptos diferentes; sería un error categorizarlos como sinónimos, a pesar que todos ellos se encuentran agrupados comúnmente dentro del campo de la mente. Desde la perspectiva que propone Gardner (2001, p. 22) comienza la propuesta de que el intelecto o la inteligencia puede y debe estudiarse como un constructo compuesto y no como una capacidad única de la mente, que precisamente la combinación de todos estos componentes en diferentes niveles se puede ver reflejado en distintas áreas del conocimiento en los cuales se generan resultados con valor para una sociedad o cultura.

Ante perspectiva de que las respuestas del cerebro son una función holística de toda su estructura, existe otra que ha realizado estudios de las áreas del cerebro localizadas y cómo estas responden de manera efectiva a actividades específicas (Gardner, 2001, p. 23).

Es precisamente de esta manera, por medio de aportes de diversas fuentes, tanto psicológicas, neurológicas, médicas, las tecnologías y la inteligencia artificial, entre otras; que se ha ido haciendo aporte al concepto de la inteligencia y puede que esto sea, precisamente, lo que genera la oportunidad de investigar para procurar aclaraciones en referencia a la competencia del intelecto humano (Gardner, 2001, p. 23).

En la teoría propuesta por Gardner (2001, p. 24) se amalgaman evidencias en referencia a las distintas perspectivas en una interesante variedad de grupos como los son los “estudiosos prodigio, individuos talentosos, pacientes con lesiones cerebrales, idiots savants, niños normales, adultos normales, expertos en diferentes líneas de trabajo, e individuos de diversas culturas”.

Lo característico de la propuesta de las IM es que hace referencia a la inteligencia no únicamente desde la perspectiva del desempeño o el éxito académico (como lo hace el CI), sino que se considera la inteligencia:

“en la medida que se puede encontrar un tanto aislada en poblaciones especiales; en la medida que puede desarrollarse sumamente en individuos o culturas específicos, y en la medida que los psicométricos, investigadores experimentales, o expertos en las disciplinas particulares o todos ellos pueden postular habilidades medulares que, en efecto, definen la inteligencia” (2001, pp. 24-25).

Dentro de la teoría de las IM se considera que una inteligencia humana no se considera solo como una función mecánica del cerebro, no es solo el tiempo de respuesta o exclusivamente obtener la respuesta correcta a una prueba de conocimiento, sino que es el conjunto de habilidades que permiten “al individuo resolver los problemas genuinos o las dificultades que encuentre y, cuando sea apropiado, crear un producto efectivo y también debe dominar la potencia para encontrar o crear”. (Gardner, 2001, p. 60), lo que significa la adquisición de nuevos elementos de información y conocimiento que se van presentando sobre la marcha al enfrentar una situación determinada.

Y es por esto que “los prerequisites son una manera de asegurar que una inteligencia humana debe ser genuinamente útil e importante, al menos en determinados ambientes culturales” (Gardner, 2001, p. 61).

Es precisamente donde el autor propone que para una inteligencia se deben considerar y cumplir “determinadas especificaciones biológicas y psicológicas”. (Gardner, 2001, p. 61), no únicamente los aspectos mecánicos del cerebro para su medición y que su fin no sea exclusivamente la capacidad de comprender, retener y replicar conocimiento existente en una cultura, sino que, “como un todo, es que abarque una gama razonablemente completa de las clases de habilidades que valoren las culturas humanas” (Gardner, 2001, p. 62).

La noción de inteligencia que propone Gardner (2001, p. 63) considera una perspectiva sistémica de la inteligencia en donde se llega a “definir la inteligencia humana como mecanismo neural o sistema de cómputo que en lo genético está programado para activarse o “dispararse” con determinadas clases de información presentada interna o externamente”.. Lo anterior se puede observar en la realidad del ejercicio de los profesionales de mediación, en específico en el ambiente familiar, en donde la gestora o gestor del conflicto se encuentra en una situación de “fuego cruzado” de información que recibe de las participantes del proceso de mediación (inteligencia interpersonal) y que, a su vez, las situaciones a las que se enfrenta el gestor del conflicto pueden disparar estímulos internos que deben ser debidamente identificados y regulados al momento del ejercicio profesional (inteligencia intrapersonal). “Es importante poder identificar estas operaciones medulares, localizar su sustrato neural y demostrar que en efecto estas “médulas” están separadas” (Gardner, 2001, p. 63).

Es importante considerar que las inteligencias (dentro del marco de inteligencias múltiples) no se limitan o son equivalentes a los sistemas sensoriales con lo que cuenta el ser humano, sino que estas deben “ser consideradas como entidades en un determinado nivel de generalidad, más amplio que los mecanismos de computación sumamente específicos, aunque más estrechos que las capacidades más generales, como el análisis, síntesis, o un sentido del yo”. (Gardner, 2001, p. 65) y, aún y cuando se consideran como entidades generales, cuentan con bases biológicas específicas y con procedimientos propios para su operación. Un ejemplo de lo anterior puede ser la comunicación (inteligencia lingüística), la cual es la principal herramienta de las y los profesionales de la mediación para la comprensión, análisis y gestión del propio conflicto entre las partes (narración de conflicto por los participantes), así como para su desescalada y control (inteligencia interpersonal) y una intervención objetiva, neutral e imparcial (inteligencia intrapersonal). “En el estudio de las habilidades y destrezas, se acostumbra honrar una distinción entre el saber cómo o pericia y el saber qué... es útil pensar en las diversas inteligencias principalmente como conjuntos de saber cómo (procedimiento para hacer las cosas)” (Gardner, 2001, p. 65).

2.2.1. Inteligencia lingüística en la mediación

Como se mencionó anteriormente, la comunicación es la herramienta por excelencia con la que las y los profesionales de mediación intervienen para la gestión de los conflictos. La manera en que las y los profesionales de mediación comprenden el

contexto y alcance del conflicto es, principalmente, a través de las sesiones de caucus con los participantes del proceso de mediación.

Es precisamente por esta razón que la inteligencia lingüística tiene un rol trascendental para el ejercicio de la mediación ya que “al hablar sobre los significados o connotaciones de las palabras, nos encontramos con el área de la semántica, el examen del significado que universalmente se considera que es central para el lenguaje” (Gardner, 2001, p. 70) y se vuelve una capacidad imprescindible para comprender la situación que está por atenderse en un proceso de mediación y que, de acuerdo al autor, es un elemento asociado a otras inteligencias (como la lógico-matemática y personal) (Gardner, 2001, p. 74).

Sumado a lo anterior, el comprender el significado de las palabras es solo una parte a entender del mensaje de los participantes de los procesos de mediación; acompañando a la semántica del discurso se “debe tener sensibilidad para la fonología (elemento medular de la inteligencia lingüística): los sonidos de las palabras y sus interacciones musicales” (Gardner, 2001, p. 70), puesto que la fonología del discurso brinda información relevante con respecto al estado emocional de quien habla, aspecto fundamental para la comprensión de las necesidades de las y los participantes del proceso de mediación y el empleo de la empatía por parte de las y los profesionales de mediación al gestionar un conflicto.

Aún y cuando se preste especial atención a los aspectos anteriormente mencionados de la inteligencia lingüística, las y los profesionales de mediación deben tener la capacidad de ajustar su lenguaje a los niveles que sean más apropiados de acuerdo a los participantes que se presenten al proceso de mediación por lo que la “Sintaxis (elemento medular de la inteligencia lingüística): las reglas que gobiernan el orden de las palabras y sus inflexiones... y las funciones pragmáticas, los usos que se le pueden dar al lenguaje” (Gardner, 2001, p. 71) va a ser fundamental para generar una comunicación asertiva y efectiva durante la gestión del conflicto.

Para estructurar la inteligencia lingüística Gardner (2001, p. 72) analiza cuatro aspectos centrales:

- Retórico del lenguaje - la habilidad de emplear el lenguaje para convencer a otros individuos acerca de un curso de acción.
- Poder mnemotécnico del lenguaje - la capacidad de emplear este instrumento para ayudar a uno a recordar información.
- Explicación. Gran parte de la enseñanza y aprendizaje ocurren por medio del lenguaje y en la actualidad, cada vez más por medio de la palabra en su forma escrita.
- Metalingüístico: capacidad del lenguaje para explicar sus propias actividades - la habilidad de emplear el lenguaje para reflexionar en el lenguaje, para empeñarse en el análisis.

Gardner (Gardner, 2001, p. 77) hace la afirmación que, de acuerdo a investigaciones, “Parece ser que temprano en la vida el cerebro tiene suficiente plasticidad (o equipotencialidad), y el lenguaje suficiente importancia como para que se desarrolle en

el hemisferio derecho” a pesar que es bien conocido que la mayoría de las estructuras relacionadas con el lenguaje se encuentran en el hemisferio izquierdo.

Es importante aclarar que los aspectos asociados a los elementos emocionales de la comunicación se encuentran en el hemisferio derecho. La diferencia de los sujetos que utilizan el hemisferio derecho para el lenguaje radica en el que manipulan mecanismos de éste para procesar la información a través de la semántica (Gardner, 2001, p. 77). “Hasta hace pocos años se creía en forma generalizada que las mitades del cerebro eran automáticamente indistinguibles entre sí... ahora se ha documentado de manera más amplia que los hemisferios no son anatómicamente idénticos” (Gardner, 2001, p. 81).

Esta información sería de vital importancia en la mediación, ya que una de sus herramientas es la Programación Neurolingüística para la facilitar la comunicación entre las partes y es de vital importancia comprender cómo funciona o cómo se puede gestionar las condiciones y nivel lingüístico de las partes para procurar soluciones al conflicto.

Aunado a esto, Gardner explica que las lesiones en algunas regiones cerebrales (como el área de Broca) afectarán de manera distinta a las personas, de acuerdo a la cultura donde se desarrollan y el lenguaje que utilizan, por ejemplo: haciendo una comparación entre el método de aprendizaje del lenguaje en Occidente (fonológico) y de Oriente (ideográfico), el autor evidencia que “una clase de lesión provocará relativamente mayor daño en la decodificación de símbolos kana (lenguaje silabario japonés), en tanto que otra dará rienda suelta a su estrago de manera específica en al decodificación de los símbolos kanji (Lenguaje ideográfico japonés) (Gardner, 2001, p. 79).

Es no quiere decir que debemos cambiar el sistema de comunicación existente en nuestra cultura, pero si exige prestar especial atención a cómo este sistema funciona en la nuestra para la gestión adecuada de los contenidos que el facilitador de mediación debe entender, comprender, analizar, codificar y facilitar a las partes para la procuración de acuerdos entre ellos.

El lenguaje como instrumento apremia la selección precisa de palabras para la redacción de textos y señala la relevancia del lenguaje en la dinámica social, en especial en las sociedades occidentales, como una herramienta primordial para comunicar y alinear voluntades en el logro de una empresa y que se presenta como un foco central para las negociaciones (Gardner, Estructuras de la mente, 2001, p. 85). Así mismo, señala la importancia del lenguaje como herramienta para la comunicación de ideas y su uso para la creación de cuadros, diagramas, ecuaciones u otros símbolos para ejemplificar lo que deseamos explicar (Gardner, 2001, p. 86).

2.2.2. Inteligencias personales (intra e interpersonal)

Un concepto elemental para este apartado va a ser el de emoción; existen diversas acepciones para el concepto, entre ellas se encuentran las siguientes (Ramírez, 2018):

- Real Academia Española: alteración del ánimo intensa y pasajera, agradable o penosa que va acompañada de cierta conmoción semántica.

- Lawler (1999): estado evaluativo que puede ser positivo o negativo, relativamente cortos, que tienen elementos fisiológicos, neurológicos y cognitivos.
- Lolas (2008): síndrome en que participan la expresión, la experiencia y lo social (la manifestación pública interpretada por los otros, aludiendo a su carácter).
- Goleman (2000, p. 331): hace referencia a un sentimiento y sus pensamientos característicos, a estados psicológicos y biológicos y a una variedad de tendencias a actuar.
- Salovey y Mayer (en Zarate & Matviuk, 2010): respuestas coordinadas a cambios en el entorno que involucran recordar experiencias subjetivas específicas, activar conocimientos relevantes y valora los cambios de los procesos en las situaciones.

En la teoría psicoanalítica propuesta por Freud se presenta la estructura psíquica del ser compuesta de 3 elementos: el Ello, el Súper yo y el Yo; es precisamente en esta estructura donde se presentan los primeros indicios de conflicto relacionados con las emociones y las cuales se enfocan en el “desarrollo de la psique individual, sus batallas dentro de la familia inmediata del individuo, la lucha por la independencia, las múltiples ansiedades y defensas que se dan en la condición humana”. (Gardner, 2001, p. 188). Es así como, desde la perspectiva psicoanalítica el conocimiento de sí mismo y la disposición de enfrentar los dolores y paradojas de la existencia humana se consideran fundamentales para tener un estado de salud satisfactorio. El padre del psicoanálisis “consideraba importante la capacidad de autoconocimiento, de la que dependía la posibilidad de hacer frente al ambiente personal. Freud estaba interesado en el yo que se encuentra en el individuo, y como clínico, se preocupaba por el conocimiento de un individuo de sí mismo” (Gardner, 2001, p. 188).

Relacionado a lo anterior, el autor de la teoría de Inteligencias múltiples señala que (Gardner, 2001, p. 189):

“La capacidad medular que opera aquí es el acceso a la propia vida sentimental, la gama propia de afectos o emociones: la capacidad para efectuar al instante discriminaciones entre estos sentimientos y, con el tiempo, darles un nombre, desenredarlos de códigos simbólicos, de utilizarlos como un modo de comprender y guiar la conducta propia”.

El tener la capacidad de dominar este acceso a la propia vida sentimental se puede convertir en una poderosa herramienta al gestionar los conflictos ya que, si el profesional de mediación lo aplica en el contexto del proceso de mediación, el uso de la inteligencia intrapersonal “permite a uno descubrir y simbolizar conjuntos complejos y altamente diferenciados de sentimientos”. (Gardner, 2001, p. 189). Así mismo, la inteligencia intrapersonal tiene una especial utilidad para los profesionales de la mediación; al ser gestores de los conflictos de terceros se tiene que ser cauteloso de cómo se gestionan las emociones de los participantes, el dominar la inteligencia intrapersonal tiene un rol fundamental para la toma de decisiones en momentos trascendentales del proceso de mediación (y en general en la vida personal), ya que permite al sujeto conectar con su mundo y sentimientos internos, hacer una diferenciación y “alfabe-

tización” de los mismos y dirigir su conducta de manera apropiada ante experiencias que se podría considerar estresantes (Trujillo, 2020, p. 19).

El dominio de esta inteligencia tiene un impacto favorable relacionado a mejorar la interacción con los demás miembros de su entorno social, permitiendo que las relaciones y vínculos con los otros sean respetuosas y agradables, además de generar un entorno de confianza en el cual se generan ambientes favorables para el desarrollo de actividades en conjunto, como es el caso de los procesos de mediación.

Complementario a la teoría de las inteligencias múltiples está lo propuesto por Daniel Goleman (2000, p. 66) quien explica que los sujetos que presentan una inteligencia emocional (comprendida por aspectos intra e interpersonales) elevada normalmente se presentan como personas socialmente equilibradas, sociables, alegres, tienen una alta capacidad de compromiso con las personas o las causas así como de asumir responsabilidades, son solidarios y cuidadosos de las relaciones. Todos los elementos mencionados son competencias necesarias para una gestión de conflictos con fines eficaces y elementos necesarios para trabajar los procesos de mediación con objetividad, neutralidad e imparcialidad.

Es precisamente en esta interacción con el entorno y con los otros donde la inteligencia interpersonal tiene un rol relevante, ya que se hace referencia a la de “habilidad de notar y establecer distinciones entre otros individuos y, en particular, entre sus estados de ánimo, temperamentos, motivaciones e intenciones” (Gardner, 2001, p. 189). Es bien sabido que la empatía, la escucha activa y el identificar los intereses de las partes son competencias fundamentales para los profesionales de la mediación y claro está que la inteligencia interpersonal es el constructo que engloba estas competencias y su uso durante el proceso de mediación y la gestión de los conflictos.

El principal formador de la inteligencia personal es el contexto cultural donde los seres se desarrollan, los sistemas simbólicos que permiten la interpretación de la realidad y el medio donde nos desenvolvemos, los significados que se obtiene por consecuencia de estos sistemas simbólicos son los otorgan las “materias primas” para poder cimentar la inteligencia personal y estos sistemas de significados pueden variar de sociedad a sociedad (Gardner, 2001, p. 189). Estos sistemas culturales funcionan como matrices de decisión para el procesamiento de la información a la que somos expuestos; por ende, también tendrán injerencia en la estructuración de la inteligencia personal y es precisamente por esta razón que es de especial interés para las y los profesionales de la mediación ya que los procesos de mediación tiene la capacidad de modificar y reestructurar el mapa mental con el que los participantes se presentan a la solución del conflicto y les brindan un nuevo almanaque de herramientas que les serán de utilidad para gestionar futuras ocasiones donde deban enfrentar conflictos. Así, el profesional de mediación necesita comprender y dominar la inteligencia personal, ya que también es un agente de cambio social (Gardner, 2001, p. 190).

“La capacidad de conocerse a uno mismo y de conocer a otros es una parte de la condición humana tan inalienable como la capacidad de conocer los objetos o sonidos, y merece investigarse lo mismo que estas otras formas “menos cargadas”” (Gardner, 2001, p. 191).

La adolescencia es una etapa clave para el desarrollo de la inteligencia personal; en esta etapa de la vida se disminuye el frenesí social característico de la niñez y se enfoca más a una armonización psicológica más profunda. El apoyo psicológico y el entendimiento o empatía que pueden ofrecer los vínculos que se generan en esta etapa empiezan a tener un mayor peso, contrario a el sistema de recompensas que es característico de la niñez (Gardner, 2001, p. 197).

Es en esta etapa donde se empiezan a hacer diferenciaciones del mundo social con el que se interactúa; los jóvenes entienden que los sistemas normativos permiten que las sociedades funcionen correctamente, pero que estas normas no se deben seguir a vista ciega. De manera similar “la justicia es importante pero no se puede impartir sin tomar en cuenta los factores individualizantes en una disputa o dilema particular.” (Gardner, 2001, p. 197). Lo anterior es de especial interés para la mediación ya que la impetración de la justicia es uno de los fines de los métodos alternos de la solución de conflictos.

Durante la adolescencia es donde se va dando la maduración del conocimiento de uno mismo, al igual que el conocimiento de las otras personas. Es en esta etapa donde se da inicio a la integración de la inteligencia intrapersonal e interpersonal para permitir la formación de un ser más organizado y una estructura más definida de la identidad, del sentido del Yo: “el individuo llega a delinear los papeles con los cuáles se siente cómodo en términos de sus propios sentimientos y aspiraciones, y una formulación que tiene sentido en términos de las necesidades globales de la comunidad y sus expectativas específicas en relación con el individuo de que se trata” (Gardner, 2001, p. 197).

“La psicología social y sociológica, considera como último determinante de la conducta la situación o contexto en que se encuentra uno y los papeles que se exigen en forma acorde”. (Gardner, 2001, p. 198). Esta perspectiva es de vital interés para los profesionales de la mediación ya que, como gestores del conflicto, son los principales responsables del entorno en el que se lleva a cabo el proceso de mediación, así como la dinámica y el desarrollo del mismo; es precisamente por esto que, a la vez, una inteligencia personal altamente desarrollada sería un factor diferenciador de los profesionales de la mediación; “La educación de esas emociones y discriminaciones claramente comprenden un proceso cognitivo” (Gardner, 2001, p. 199):

“mediante tutoría formal, o por medio de la literatura, rituales y otras formas simbólicas, la cultura ayuda al individuo que está creciendo a hacer discriminaciones acerca de sus propios sentimientos o acerca de las demás personas en su medio... en otras ocasiones, el propio individuo, que desea tener más habilidades en la esfera personal buscará ayuda para lograr las clases apropiadas de discriminación”.

CAPÍTULO 3. INTELIGENCIA PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN

En el capítulo anterior explicamos los antecedentes en el desarrollo del concepto de inteligencia y su evolución a través del tiempo, hasta alcanzar la definición del concepto desde la teoría de Inteligencias Múltiples desarrollada por Howard Gardner, quien describe la inteligencia como “la capacidad para resolver problemas, o para elaborar productos que son de gran valor para un determinado contexto comunitario o cultural” (1995, p. 25).

Precisamente por esta razón se considera la importancia de explorar el funcionamiento de la inteligencia en el ejercicio del procedimiento de mediación, ya que el concepto propuesto por Gardner se relaciona en gran medida con dicho procedimiento; para sustentar lo anterior se puede observar que, de acuerdo a lo que se describe en el documento de las Directrices de las Naciones Unidas para una mediación eficaz (2012), la mediación es “un proceso por el que un tercero ayuda a dos o más partes, con su consentimiento, a prevenir, gestionar o resolver un conflicto ayudándolos a alcanzar acuerdos mutuamente aceptables”. Concepto en el cual hondaremos más adelante.

Como se puede ver, el concepto de inteligencia que expone Gardner contiene una estrecha relación con el concepto de mediación, ya que en ambos casos podemos ver la implicación de una persona que actúa como facilitador de la mediación y que tiene como finalidad el identificar, analizar y transformar un conflicto o problema entre dos o más partes en una solución aceptada por ambas y que se plasma explícitamente en un acuerdo de mediación lo que figura como un producto con valor constructivo para un entorno cultural.

3.1. TRANSFORMACIÓN INTELIGENTE DEL CONFLICTO (GALTUNG, VINYAMATA & LEDERACH)

Para poder llegar a la transformación del conflicto Galtung propone que es necesario contar con una teoría base que permita la articulación adecuada del mismo, a la

cual denominó teoría del conflicto. Precisamente esta acción de estructurar metodológicamente y definir los componentes de un conflicto requiere un trabajo intelectual que debe incluir más allá de la capacidad y habilidad de una persona para ver aquellas variables que inciden en el nacimiento, desarrollo y estallido de un conflicto, así como su desescalada hasta la muerte del mismo, desde un enfoque meramente transaccional. Al comprender que los conflictos son parte de la naturaleza de la especie, Galtung propone una teoría del conflicto como punto de partida teórico de aproximación al mismo (Calderon Concha, 2009, p. 66).

Precisamente es en este apartado donde se busca dar la conceptualización del conflicto y como transformar el mismo; además de explicar la relación que mantiene con la teoría de Inteligencias Múltiples propuesta por Howard Gardner, ya que los autores coinciden en elementos para la explicar la dinámica social que se puede dar entre las personas en conflicto.

3.1.1. Conflicto

Para entender la transformación del conflicto es necesario explicar a qué nos referimos cuando hablamos de conflicto. En la actualidad de Conflictología, de acuerdo a lo descrito por Vinyamata (2015, p. 9), “se considera la ciencia del conflicto, contiene los conceptos de crisis, cambio, violencia o problema. El término fue acuñado por Galtung y actualmente está internacionalmente aceptado...”; sin embargo, la Conflictología considera un aspecto especial del conflicto ya que, además, es importante comprender que los conflictos no tienen sus orígenes en problemas comunicativos exclusivamente, las causas de los conflictos pueden ser muy diversas. “El desarrollo de los conflictos están presentes muchos más elementos que los intereses económicos y la identidad nacional o social, sino que también intervienen cosas como la estructura del pensamiento, las emociones humanas, la percepción de la vida y de la misma realidad” (Vinyamata E. , 2015, p. 16). Esto también nos lo hace ver González y Solórzano (2016, p. 312) al afirmar que “el conflicto es un concepto que tiene múltiples acepciones, relativas al contexto del cual se está usando el término”.

Por esta razón se considera de vital importancia para la transformación de los conflictos en la mediación que los facilitadores utilicen en conjunto sus capacidades intelectuales para comprender que cada conflicto tiene características específicas, y que es de vital importancia que éstos sean conscientes de las capacidades y conocimientos que tienen las partes en conflicto, así como las que ellos mismos poseen, para lograr una solución constructiva.

“Cuando se produce conflicto se establece lucha y ésta siempre es o se aproxima a la violencia. Cada persona utilizará las “armas” que mejor domine o que tenga a su alcance, las que cree de mayor efectividad, las que facilite actuar con impunidad” (Vinyamata E. , 2015, p. 13). De este modo se puede observar que la inteligencia del mediador no se encuentra enclaustrada a sus capacidades y conocimientos únicamente, sino que existe un contexto específico que exige la distribución de estas capacidades para con las partes y el objeto o situación que genera conflicto; por medio de la inteligencia intrapersonal el mediador puede reconocer y potencializar sus capacidades para mantener neutralidad y objetividad; por medio de la inteligencia interpersonal,

logra empatizar, comprender los motivos e identificar las actitudes de las partes hacia la solución del conflicto; y la inteligencia lingüística será el “arma” que permitirá al facilitador de mediación involucrar a la causa de la solución a las partes en conflicto.

A lo largo de la historia de la humanidad los conflictos han surgido para afectar y transformar la realidad; así mismo, ha sido necesario analizar el conflicto, desarrollar paradigmas que permitan analizarlo y utilizar la inteligencia para transformarlo. Para poder hablar de la transformación de los conflictos es necesario explicar, en un principio, a qué nos referimos con conflicto.

- Cuestión entre dos o más partes que tienen, o creen tener, objetivos incompatibles... Del latín *conflictus*, que a su vez proviene de *confligere* que significa chocar, combatir, luchar o pelear. (Internationale Weiterbildung und Entwicklung gGmbH, 2008, p. 13).
- El conflicto es un motor del cambio (Lederach J. , 2009).
- Situación de divergencia social, es decir, de una relación contradictoria (disputa) que sostienen personas o grupos sociales separados al poseer intereses y/o valores diferentes (Silva García, 2008, p. 36).
- Son procesos simples y/o complejos con facetas diferentes, muchas veces entrelazadas. Por un lado, son la fuerza que puede romper relaciones y destruir causando daño. Por otro, son la fuerza que nos une y puede hacernos avanzar si se aprovecha como oportunidades de cambio constructivo (Internationale Weiterbildung und Entwicklung gGmbH, 2008, p. 11).
- Force motrice del proceso de desarrollo y construcción de la paz (Galtung, 2003 en (Calderon Concha, 2009, p. 67).
- Los conflictos... son fruto de la propia interacción social, ya que se originan cuando aparecen intereses incompatibles entre los diferentes actores, ya sean nacionales o internacionales (Hueso García, p. 131).

En resumen, tras revisar diferentes autores que hacen referencia al conflicto y se puede definir para este estudio el conflicto como “un fenómeno de tensión que se genera en forma simple y/o complejo, caracterizado por la incompatibilidad entre una o más partes que puede tener un resultado constructivo o destructivo”. Lo anterior desde la perspectiva que el conflicto es un fenómeno inherente a la vida gregaria del ser humano, y aproximándose al mismo con un enfoque objetivo.

El conflicto ha potencializado el uso de la inteligencia, ya que grandes avances tecnológicos y filosóficos han tenido lugar gracias a graves choques bélicos, de la amenaza de ellos o de los preparativos para enfrentarlos (Silva García, 2008, p. 29). Calderón expresa una idea similar al respaldar la afirmación de Galtung de que “las teorías de los conflictos son para la eternidad”, al agregar que “esta constatación... tiene que empujar a una redefinición constante de las categorías mentales y por ende de las concepciones científicas que son los medios con los cuales nos acercamos a conocer y comprender la realidad en la que vivimos” (2009, p. 67). Así como los cambios tecnológicos han permanecido y se han desarrollado, los paradigmas para analizar y transformar al conflicto provocan una revolución del intelecto.

En el desarrollo teórico del conflicto social a principios del siglo XX, autores como Goerge Simmel, Ralf Dahrendorf, George B. Vold y John Rex realizaron importantes aportaciones para el desarrollo de la teoría sociológica liberal del conflicto. Esta teoría toma algunos elementos de la teoría marxista del conflicto, que tenía como unidad de análisis a las clases sociales, reconociendo que, precisamente, la sociedad se encuentra estratificada en clases sociales, sin embargo, afirmaba que ésta unidad de análisis propuesta por el marxismo no permitía analizar los conflictos que pueden surgir dentro de una clase social, por esta razón es que en la teoría sociológica liberal del conflicto se emplea la categoría de grupo social para identificar a las partes que se encuentran envueltas en el conflicto, de acuerdo a Dahrendorf (1962, en (Silva García, 2008, pp. 31-32)). En la actualidad tenemos en claro que no necesariamente tiene que ser un grupo que esté en desacuerdo con otro para que se identifique un conflicto; las partes en conflicto puede ir desde individuos hasta naciones y se deben considerar los aspectos, políticos, ideológicos, económicos, culturales, de personalidad, etc., al momento de analizar un conflicto de manera eficaz es por medio del intelecto que logramos identificar, considerar y utilizar estos elementos para la transformación de dicho conflicto, procurando que éste escale a la violencia.

Vinyamata (2015, p. 13) indica la importancia de evitar la violencia y propone que en lugar de esta se debe buscar otras maneras de relacionarse, de hacer justicia y solucionar los problemas con base en entender las razones de la violencia y del conflicto y que es esta la “única manera de poder actuar de manera eficaz en la desactivación de la violencia... Los acuerdos son elementos temporales, metodológicos”.. Esto obliga a buscar soluciones más inteligentes, obtener más información, más conocimientos, más capacidades que permitan evolucionar y transformar el pensamiento para llegar a soluciones eficaces a los conflictos. Es de esta manera como Galtung describe el perfil o la identidad del conflicto refiriéndose al conflicto como “crisis y oportunidad, el conflicto es un hecho natural, estructural y permanente del ser humano, el conflicto es una situación de objetivos incompatibles, el conflicto no se soluciona, se transforma, el conflicto implica una experiencia vital holística, el conflicto como dimensión estructural de la relación, el conflicto es una forma de relación de poderes” (Calderon Concha, 2009, p. 67). Esto quiere decir que cada que aparece un conflicto existe la oportunidad de transformarlo constructivamente para mantener la paz entre las partes que se ven involucradas en éste.

Para alcanzar este concepto de conflicto, Galtung realizó un ejercicio analítico de síntesis conceptual de acuerdo con las diferentes respuestas o tendencias con respecto al conflicto, que quedó representado un modelo compuesto por tres elementos (Triángulo ABC del conflicto):

- Actitudes: El primer elemento se enfoca a los aspectos interiores del ser humano. Se refiere a cómo sienten y piensan las partes del conflicto, cómo se percibe al otro y cómo ven sus propias metas y el conflicto en sí mismo (Calderon Concha, 2009, p. 69). Este elemento considera capacidades y habilidades de la inteligencia interpersonal e intrapersonal; con respecto a la primera se requiere que el facilitador de mediación sea capaz de identificar las motivaciones y actitudes de los usuarios para poder realizar un análisis eficaz del conflicto, desde la perspectiva de cada parte que participa en el mismo (relacionado también

con el siguiente elemento), mientras que la segunda aplicaría para el facilitador de mediación, ya que, aunque no se considera que forma parte del conflicto, es el principal responsable de la gestión y transformación del mismo para con las partes, por lo que es indispensable que la persona que ejerza esta función tenga en claro la postura objetiva y neutral que debe tener.

- Comportamiento: El segundo elemento es la incompatibilidad de objetivos de las partes en conflicto. Hace referencia a cómo actúan las partes durante el conflicto, si tienen una postura cooperativa o destructiva (Calderon Concha, 2009, p. 69). La inteligencia interpersonal que se menciona anteriormente tiene relación con este elemento, en conjunto con la inteligencia lingüística, ya que el comportamiento y el discurso pueden otorgar al facilitador de mediación elementos para analizar la actitud de las partes hacia la transformación del conflicto que les aqueja.
- Contradicción: El tercer elemento se focaliza en el hecho externo de las contradicciones. Se refiere al tema o temas reales del conflicto y cómo se manifiesta el mismo (Calderon Concha, 2009, p. 69). La inteligencia lingüística del facilitador de mediación tiene el rol principal en este elemento ya que busca que, por medio de la comunicación, las contradicciones se transformen, o avancen, hacia puntos de convergencia de la situación conflicto; una vez comprendidas las actitudes, motivaciones y comportamientos de las partes involucradas por medio de las otras inteligencias mencionadas.

Aunado a lo anterior, de acuerdo a Galtung (2009, p. 68) identifica la variable de Transdisciplinaria como un elemento de relación con la dimensión científica de los conflictos. La transdisciplinaria hace referencia a “que las paredes que dividen el conocimiento humano en compartimentos separados, tarde o temprano, caerán porque, “la realidad, la totalidad y la problemática de la condición humana, no se dividen en compartimentos””. Y esto es, precisamente, lo que se trata de explicar en el presente documento; el conflicto es un estado natural del ser humano, es lo que lo empuja fuera de su zona de confort para enfrentar una realidad aceleradamente, cambiante y que, para mantener una convivencia pacífica, requiere de conocimiento, capacidades y habilidades que le permita enfrentar los conflictos de una manera inteligente y eficaz.

3.1.2. Transformación del conflicto

Como afirma Vinyamata (2015, p. 14) “hoy por hoy, poseemos suficiente causística y conocimiento como para poder demostrar que los métodos No Violentos aplicados a situaciones reales de guerra y de violencia extrema son de superior eficacia que el uso de la fuerza y las armas”. Lo que se puede entender como la necesidad de utilizar la inteligencia para aprovechar todo el conocimiento disponible en nuestro contexto con la finalidad de buscar de soluciones efectivas.

Según Galtung, “el tratamiento del conflicto por medios no violentos y creativos es crucial para lograr la paz” (Hueso García, p. 127). Vinyamata (2015, p. 14) busca darle un mayor pragmatismo a la idea que propone Galtung, pues afirma que “No Violencia no es pasividad, ni condescendencia ni utopía... comprende los orígenes y

las causas de los conflictos y trata de establecer soluciones que resuelvan las causas”. Precisamente, se debe hacer uso y prueba de todos estos conocimientos para buscar que la transformación del conflicto encuentre soluciones que sean de conformidad para ambas partes, ya que el objetivo principal de ésta actividad es evitar la violencia y se puede ver reflejado en el pensamiento nuclear de Galtung que procura saber “cómo abordar el conflicto con ideas, medios y acciones, para que siempre que surja se pueda canalizar hacia una solución que no origine violencia y eso sólo es posible por medios pacíficos” (Hueso García, p. 128).

Por esto es de vital importancia involucrar las inteligencias a la transformación de los conflictos, ya que permite hacer consciente que “normalmente la violencia, a diferencia del conflicto, es conducta y puede observarse fácilmente; el conflicto es más abstracto (Hueso García, p. 130).

De acuerdo a Hueso (p. 129), “cuando el conflicto no es capaz de solucionarse o al menos transformarse, es más proclive a que genere violencia. Antes que la violencia brote, las emociones de las partes están constreñidas, pero una vez desatada aquella, comienza un proceso de destrucción tanto humana como material”.. Es aquí donde el autor hace visible que en el conflicto están implícitas las emociones, la inteligencia interpersonal permite identificarlas, la inteligencia intrapersonal permite comprenderlas; la combinación de ambas capacidades permite generar empatía, objetividad y neutralidad para la transformación del conflicto.

Así mismo, este mismo autor asegura que “Galtung considera que: El fallo en transformar un conflicto conduce a la violencia y cada acto de violencia puede ser visto como un monumento al fracaso por parte del ser humano” (Hueso García, p. 134) – La inteligencia, propuesta por Gardner, se aproxima desde una perspectiva que se podría considerar en una vía contraria y complementaria a la de Galtung, quien considera el fallo a transformar el conflicto como un “monumento al fracaso”; lo anterior ya que la inteligencia es la generación de productos que sean de valor en una cultura determinada, por ende, la transformación exitosa del conflicto sería un reflejo del uso de la inteligencia al considerarse un “monumento a la convivencia constructiva”.

Lo anterior se puede observar en la afirmación que hace Hueso (Johan Galtung. La transformación de los conflictos por medios pacíficos, p. 134) al decir “Por lo tanto, un conflicto por sí mismo es una invitación a las partes, la sociedad y el mundo en su conjunto para que tomen iniciativa que conduzcan a soluciones compatibles para las mismas, sin tener que utilizar medios violentos”. Se podría decir entonces que, en específico, para el caso de los conflictos que se atienden por mediación, es precisamente un ejemplo del ejercicio consciente de la inteligencia.

“El conflicto tiene su propio ciclo de vida... aparece, crece hasta llegar a su punto de máxima tensión, declina y desaparece, y a menudo reaparece. Las disputas surgen cuando hay uno o varios objetivos incompatibles y mutuamente excluyentes entre dos o más actores... Cuanto más básicos son los intereses en conflicto, mayor es la frustración si estos no son conseguidos” (Hueso García, p. 128). He aquí la relevancia de las inteligencias del facilitador de mediación para identificar puntualmente los motivos, objetivos y actitudes de las partes y que tan relevantes son considerados éstos para cada una de ellas.

Las controversias suelen ser complejas porque intervienen muchos actores y hay muchos intereses en juego y porque ambos, actores e intereses, evolucionan con el paso del tiempo (Hueso García, p. 129). El facilitador debe estar atento para poder utilizar toda esta información de manera inteligente a su favor, el pasar por alto los intereses de los actores y cómo estos evolucionan a través del procedimiento de mediación puede afectar el progreso que se haya alcanzado en la resolución del conflicto. Para procurar la transformación constructiva del conflicto “Galtung propone como principio para resolver conflictos trazar un mapa lo más exacto a la realidad que incluya las partes implicadas, los objetivos, los enfrentamientos y los temas de fondo” (Hueso García, p. 129).

La teoría de Galtung se enfoca al nivel social de la violencia para explicar la transformación del conflicto, el autor divide los conflictos en tres niveles, micro, meso y macro nivel. El primero se produce dentro y entre las personas; el segundo surge en la sociedad dentro de cada Estado o nación; y el tercero comprende los conflictos entre los Estados y naciones (Hueso García, p. 129); y reconoce tres etapas del ciclo de vida de un conflicto:

Antes de la violencia: hace referencia al nacimiento del conflicto, previo a que éste provoque violencia. Se le considera una invitación a las partes y las estructuras existentes en la sociedad a buscar una transformación del conflicto previo a la llegada de la violencia; invita a prestar especial atención a los intereses de las partes en conflicto, el aspecto cultural en el que éste se desenvuelve y las ideologías que influyen en el fenómeno para analizar los aspectos “duros y blandos” de las partes en relación con la violencia.

Durante la violencia: cuando la violencia aparece en un conflicto “la tarea principal es pararla, porque la violencia es perversa en sí misma y porque cuando ésta aparece hace que el conflicto sea mucho más difícil de manejar y, consecuentemente, de encontrar vías de solución. La violencia es empleada para incapacitar a la otra parte o partes para imponer sus propios objetivos... Aunque también procede de la raíz del conflicto, la violencia es menos racional”. Es entonces que podemos ver que, en la transformación de los conflictos, el uso racional de las emociones que están involucrados en estos es un factor clave para su transformación, lo que le da importancia relevante a las inteligencias interpersonal e intrapersonal del facilitador de mediación y que permitirán generar soluciones que sean efectivamente constructivas para una convivencia pacífica, pues son elementos indispensables para la empatía con las partes.

Precisamente es aquí donde Galtung propone un de sus cinco formas de terminar con la violencia: “la intercesión de un tercero entre las partes en conflicto de acuerdo con lo que establece el Capítulo 6 de la Carta de Naciones Unidas” (Hueso García, p. 138) como una de las medidas no violentas para la construcción de la paz.

Después del conflicto: considera esta etapa del conflicto como la más difícil para dar inicio a la tarea de restaurar la paz ya que, conseguido el alto a la violencia, se generan efectos visibles y no visibles por la misma y que permanecen durante un tiempo. Durante esta etapa el autor dice que se debe prestar especial énfasis en la reconstrucción, “con el objetivo de curar las heridas abiertas con ocasión del enfrentamiento entre las partes y reparar los daños materiales”; reconciliación, que busca deshacer

el meta-conflicto; y finalmente la resolución, que busca crear condiciones necesarias para solventar el conflicto original” (Hueso García, p. 139).

Este enfoque sobre el conflicto se focaliza en superar las causas (de raíz o estructurales) del conflicto y fortalecer las capacidades de solución. Galtung es uno de los iniciadores de este enfoque, dice que solo puede haber paz si se produce una transformación creativa de la resolución de conflictos (1996, en (Internationale Weiterbildung und Entwicklung gmbH, 2008, p. 17).

De acuerdo a Galtung, para poder llevar a cabo una transformación del conflicto es estrictamente necesario contar con una imagen cabal y consciente del mismo; para esto, propone la utilización del proceso de concientización propuesto por Paulo Freire (1921-1977) el cual tiene como fin establecer un vínculo entre el aprendizaje lingüístico y la toma de conciencia frente a la realidad, ya que el lograr esta concientización “evitará la cosificación de los actores haciendo de ellos protagonistas del proceso, es decir, un actor consciente será capaz de dirigir esa transformación incluyendo la propia (Galtung, 2003 en (Calderon Concha, 2009, p. 72)).

Para poder percibir y manejar adecuadamente un conflicto, Galtung considera el modelo del triángulo ABC del conflicto como una herramienta que puede servir como lista de control, teniendo presente que no se debe obviar ninguno de los componentes, para poder enmarcar adecuadamente el conflicto (Calderon Concha, 2009, p. 70). Lo que se puede percibir como un desarrollo intelectual que permite identificar, analizar, gestionar y transformar los conflictos de manera constructiva, desarticulando el conflicto, considerando que tiene distintos estados como se puede ver a continuación:

Gráfica 1. Proceso de articulación y desarticulación del conflicto.

Proceso de articulación del conflicto	Proceso de			ESTADO DEL CONFLICTO
	A	B	C	
Proceso de desarticulación del conflicto 	-	-	-	Ausencia total del conflicto (muerte)
	●	-	-	Actitudes dispuestas
	-	●	-	Pautas, conductas dispuestas
	●	●	-	Actitudes y conductas dispuestas
	-	-	●	Solo contradicción
	●	-	●	Nivel subconsciente está plenamente dispuesto
	-	●	●	Conducta conflictiva ritual
	●	●	●	Conflicto plenamente articulado

Fuente: Drago (2006, en Calderón, 2009).

Como se puede observar, de acuerdo con Calderón (2009, p. 70), las consecuencias que puede tener el focalizarse u obviar alguno de los elementos que propone Galtung:

- El focalizar la atención sólo sobre las actitudes lleva a sostener que los problemas derivan de mentes tomadas por el odio o de mentes distorsionadas, quizás necesitadas de conversión religiosa/ideológica, de psicoterapia y/o de educación a la paz y al conflicto, permaneciendo ciegos/as frente al hecho que también la mente más normal puede asesinar o tolerar un asesinato cuando las contradicciones que lo frustran se prolongan en el tiempo.

Vinyamata (2015, p. 14) aporta comentarios que fortalecen lo propuesto por Galtung al afirmar que:

“Los intentos de diálogo conviene que partan del conocimiento de las personas o de las comunidades, de un conocimiento científico y sistemático o intuitivo y emocional, pero siempre de un conocimiento del otro, de las partes. Si pretendemos simplificar en exceso las cosas y creer que el diálogo siempre es posible y positivo nos equivocaremos”.

- El focalizar la atención sólo sobre el comportamiento es muy frecuente dado que ahí es donde reside la violencia. Someter las personas puede servir para «barrer debajo de la alfombra» de la violencia, el problema, haciéndola menos evidente. Esto, pero, no influirá positivamente en la contradicción subyacente.

Para llevar a cabo una mediación eficaz, el facilitador de mediación debe procurar que se dé un respeto mutuo que tenga como punto de partida una autoestima mutua, para poder permitir una comunicación serena y constructiva “alejada de miedos y prejuicios es la única manera de hacer de ésta un método que aporte resultados de manera efectiva y sin efectos secundarios indeseables”. (Vinyamata E. , 2015, p. 14).

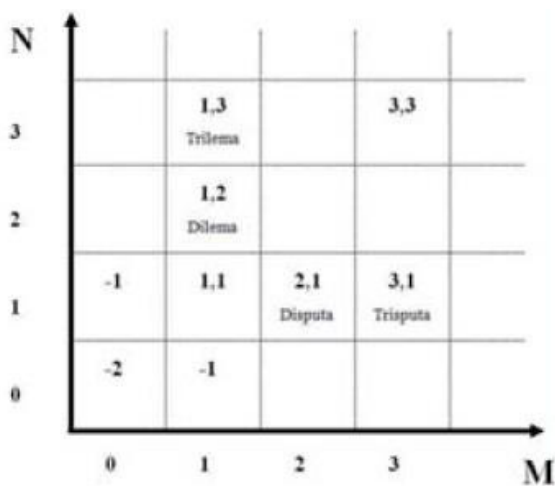
- El focalizar la atención sólo sobre la contradicción, basándose en la ingeniería social, corre el riesgo de intensificar el odio y la violencia, si la aproximación a la contradicción es violenta. Esta es según Galtung la falacia marxista, que busca sólo de superar la contradicción entre el trabajo y el capital sin cuidar las consecuencias en el comportamiento, destruyendo a las finales el fruto de la ingeniería social como, por ejemplo, en la Unión Soviética.

Precisamente, el trabajar en las contradicciones que existan entre las partes en conflicto el objetivo original de la mediación que “no es otro que procurar una cultura del diálogo y de la paz en las relaciones interpersonales, la recuperación de la autonomía de las personas a fin que éstas puedan solucionar sus propios problemas por sí mismas, evitando la intervención de profesionales” (Vinyamata E. , 2015, p. 15). La perspectiva de la Conflictología permite conocer y comprender los conflictos con un abordaje que no prejuzgue su origen y que se ocupa por comprender las diversas causas que le pudieron dar origen (Vinyamata E. , 2015, p. 17):

“Cualquier conflicto puede ser resuelto si disponemos de los medios y la voluntad de intervenir y desde un pensamiento abierto a más de dos posibilidades de solución positiva para todos. De aquí la importancia de aprender a observar y abalizar los conflictos antes de hacer uso de un método o técnica u otra”.

Tras una ponencia, Calderón (2009, p. 71) propone un plano cartesiano para analizar estructuras conflictuales más complejas tomando como base los átomos del conflicto propuestos por Galtung para la formación elemental del conflicto. Estos átomos son la disputa, dos personas o actores que persiguen un mismo fin que escasea, y el dilema, una persona que persigue dos fines incompatibles entre sí; el primero se da entre las personas mientras que el segundo se da dentro de la persona. Galtung propone la formula $C = m + n - 2$ para evaluar el nivel de complejidad del conflicto.

Gráfica 2. Niveles de complejidad de los conflictos.



Nomenclatura:

N = número de objetivos

M = número de partes o actores

Casi toda la Conflictología trataría de: 1,2; 1,1; 2,1.

Casos como 1,2 o 2,1 conducen a polarizaciones por el nivel limitado de elementos y complejidad.

1,1 puede representar frustración. Es importante no

Galtung (2007, elaborado por Calderón, 2009).

Los conflictos pueden tener origen en cualquiera de los tres elementos del modelo triangular ABC; sin embargo, debemos tener en claro que los conflictos tienen un nivel observable y un nivel latente. El comportamiento es a lo que se refiere el nivel observable del conflicto, mientras que la contradicción y las actitudes están en el nivel latente.

Es de esta manera como la Conflictología se enfoca en tratar el origen del conflicto en lugar de enfocarse en sus síntomas y se generan propuestas de cambio como sistema para la resolución de los conflictos (Vinyamata E. , 2015, p. 17).

Es así como se considera a la mediación como una herramienta para la construcción de una cultura de paz por lo que, entonces, a nivel individual la inteligencia juega un papel relevante para la convivencia que procure una sociedad positivamente constructiva (Vinyamata E. , 2015, p. 20):

“A nivel individual exactamente lo mismo, proponer formas de vida que contribuyan al vivir en paz superando el estrés provocado por sociedades agresivas, ambiciosas y con importantes déficits de espíritu cooperativo, de socialización y de capacidad por desarrollar una vida satisfactoria sin provocar ningún mal. Resolver conflictos significa resolver los problemas que los causan”..

En las conclusiones de su artículo, Vinyamata (2015, p. 21) afirma que “la convergencia de métodos, técnicas, procedimientos, estrategias y tácticas (excluyendo toda forma de violencia) contribuye decididamente a disponer de múltiples recursos que permiten intervenciones eficaces para superar la violencia como forma de solución de los conflictos”; entonces se puede observar que la inteligencia permite combinar todos estos elementos para transformar los conflictos que la sociedad o los individuos llegan a enfrentar diariamente, y el conocimiento y desarrollo de la misma en el facilitador de mediación permite que la mediación sea más eficaz para llegar a soluciones que atiendan los intereses de las partes.

3.2. LA INTELIGENCIA Y EL ACCESO A LA JUSTICIA

Impetración de la justicia “proceso de búsqueda de soluciones que el sistema judicial y la procuración de justicia requiere para dar cumplimiento a sus postulados, con intervención de las personas, de la sociedad en la solución de conflictos determinados, esto es la ciudadanización de la justicia” ... la impetración “da sustento... se deriva de la intencionalidad de búsqueda de opciones para resolver un problema con asertividad de cumplimiento de la petición”. (Gorjón, 2015, p. 116).

En la tradición jurídica, este concepto “implica ejercicio de derechos, derecho de petición, búsqueda de soluciones y tutela efectiva”; esto implica que para la tutela efectiva se requiere de un profesional que tenga capacidades de generar servicios que procuren soluciones a los conflictos determinados; esta capacidad tendrá valor para la sociedad entendiendo esta última como las partes en conflicto, y que se verá reflejada en un producto, al cual se le conoce como acuerdo o laudo de mediación.

Lo anterior se reafirma dentro de lo propuesto en la teoría de la impetración de la justicia ya que, las personas que se presentan como participantes de la mediación están “en presencia de una opción para alcanzar la justicia cuando prevalece la voluntad de las partes a través de los MASC, dado que ellas mismas (conforme a su propia naturaleza y convivencia y para establecer un acuerdo) determinan sus obligaciones y derechos ante la existencia de un conflicto, siempre tutelado y reconocido plenamente por el Estado” (Gorjón, 2015, p. 120); esto implica, automáticamente, la participación de un tercero quien deberá ejercer la tutela entre las partes y que la finalidad de su participación es propiciar de manera efectiva las condiciones necesarias para que las partes logren conciliar sus diferencias. Por lo que el facilitador de la mediación debe hacer uso de su inteligencia para ofrecer un servicio eficaz.

Desde la impetración de la justicia, se considera el capital humano como uno de los pilares para la implementación, desarrollo y evolución de los métodos alternos de solución de conflictos pues considera que “Las bases de estos métodos son las habilidades, los conocimientos, los valores y las aptitudes de los negociadores, de los mediadores y de los árbitros, así como la ciudadanía en general cuando interviene en un proceso de este tipo, estas competencias sustentan el capital intelectual, que a su vez se integra por el capital humano, el capital estructural y el capital relacional como una de las formas más comunes de agruparlos”. (Gorjón, 2015, p. 125). Es entonces que podemos ver que la exploración del fenómeno de los métodos alternos de solución

de conflictos desde ciencias y paradigmas multidisciplinares aportará conocimiento que permita el desarrollo de la ciencia.

Además, que, dentro de la impetración de la justicia, se considera como uno de los elementos constitutivos de la teoría “la renovación de los actores y roles en el proceso de la impetración de la justicia de Jueces, Ministerios Fiscales, abogados, profesionistas en general y ciudadanía” (Gorjón, 2015, p. 128) lo que implica la necesidad de una multidisciplinariedad de los métodos alternos de solución de conflictos; y al explorar el cómo se utiliza la inteligencia dentro del ejercicio de la mediación propiciando una evolución de los mismos al ampliar la percepción de su funcionamiento.

CAPÍTULO 4. PERFIL DE LA PERSONA MEDIADORA

Márquez Cebola (2013) define al mediador como “un profesional especializado en la resolución de conflictos, y consecuentemente con formación adecuada en este ámbito, dominando técnicas específicas” (Gorjón, y otros, 2015, p. 19).

4.1. GENERALIDADES EN MEDIACIÓN A NIVEL NACIONAL EN MÉXICO Y EN ESPAÑA

Desde el manual de Directrices para una mediación eficaz de la Organización de las Naciones Unidas (2012, p. 16) se contempla, en el apartado correspondiente a Derecho internacional y marcos normativos, que “la mediación tiene lugar dentro de unos marcos jurídicos y normativos que pueden tener distintas consecuencias para distintos mediadores”; lo que hace visible, desde un principio, que la normatividad establecida para un territorio determinado tendrá efectos en cómo se llevarán a cabo los procedimientos de mediación.

Entonces, es de vital importancia para el ejercicio de la mediación el realizar un análisis de cómo es que se contempla, en las diferentes normativas del mundo, la figura del facilitador de mediación puesto que, como bien lo menciona el manual de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) (2012, p. 16):

“El que el proceso de mediación se ajuste al derecho y las normas internacionales contribuye a reforzar la legitimidad del proceso y a la durabilidad del proceso de paz... Además, si bien a nivel internacional existe un consenso cada vez mayor sobre algunas normas, no todas ellas se aplican de la misma manera en diferentes contextos nacionales y pueden existir interpretaciones diferentes dentro de una sociedad determinada”.

Precisamente por este motivo, es indispensable aclarar que para el presente documento el foco de atención es específicamente la figura de mediador a nivel nacional en ambos países; siendo esta la premisa del escrito, se considerará la Ley nacional de mecanismos alternativos de solución de controversias en materia penal (2014) (LNMA SCMP), en el caso de México, y la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles (2012), para España.

La razón de considerar ambas normativas para hacer un análisis comparativo es porque ambas son de carácter nacional en los países de las que son originarias y establecen un marco legal para la figura del mediador, empero, se debe tener en mente que dichas normativas aplican en diferentes materias del derecho; en México aplica en materia penal, mientras que en España aplica en materia civil y mercantil.

Una observación importante a considerar entre ambas normativas es que la Ley 5/2012 de España presenta un índice y un apartado denominado “Preámbulo” que describe el origen, motivo, antecedentes y hace una introducción a la mediación, así como una descripción de la estructura en la cual está dividido el documento normativo. En México, el documento normativo carece de un apartado que contenga información similar al apartado de “Preámbulo” que ofrece la normatividad española y empieza inmediatamente con los artículos que le componen, posterior a la leyenda de decreto de ley. Este elemento puede tener injerencia en los aspectos de culturización de los mecanismos alternativos de solución de controversias (MASC) con la población en general, ya que el ofrecer una contextualización de sus antecedentes, su fin y sus cualidades permitiría un mejor entendimiento para el público en general de cómo funcionan los MASC.

En cuanto al ámbito de aplicación, en la normatividad mexicana queda expresado claramente que la LNMA SCMP atenderá el marco legal desde los principios y derechos previstos en la Constitución de los Estados Unidos Mexicanos, así como de los tratados internacionales en los que participe México y, como lo dice su nombre, tendrá aplicación en la materia penal; en cambio, en España se enfoca a la mediación civil y mercantil (excluyendo a la mediación penal, con las administraciones públicas y la laboral), previendo la situación de mediaciones transfronterizas considerando como condicionante que “cuando al menos una de las partes está domiciliada o reside habitualmente en un Estado distinto a aquél en que cualquiera de las otras partes a las que afecta estén domiciliadas cuando acuerden hacer uso de la mediación o sea obligatorio acudir a la misma de acuerdo con la ley que resulte aplicable”. (2012, p. 8). Por lo que se entiende que, de acuerdo a la normatividad a nivel nacional en lo que respecta a mediación, en España es posible que se requiera un profesional de mediación que, además de tener las habilidades y capacidades para ejercer su función, parte de la preparación requiere de conocimientos de distintos idiomas con los cuales tenga la posibilidad de tener contacto al llevar una mediación transfronteriza; consideración que, de acuerdo al marco legal, no es de pertinencia para México.

4.2. CONCEPTO DE MEDIACIÓN

Es indispensable, para comprender la figura del mediador, conocer la conceptualización que se tiene en cada nación de lo que es el ejercicio de la mediación, conside-

rando que se cuenta como guía de origen para ambas naciones la cual es el documento de las Directrices de las Naciones Unidas para una mediación eficaz (2012), donde se describe la mediación como “un proceso por el que un tercero ayuda a dos o más partes, con su consentimiento, a prevenir, gestionar o resolver un conflicto ayudándolos a alcanzar acuerdos mutuamente aceptables” (p. 4).

En el caso de México, en el Art. 21 de la LNMASCMP, se define la mediación a nivel nacional como “el mecanismo voluntario mediante el cual los Intervinientes, en libre ejercicio de su autonomía, buscan, construyen y proponen opciones de solución a la controversia, con el fin de alcanzar la solución de ésta. El Facilitador durante la mediación propicia la comunicación y el entendimiento mutuo entre los Intervinientes”. (2014, p. 7).

Por su parte, la Ley 5/2012 de España define a la mediación como “aquel medio de solución de controversias, cualquiera que sea su denominación, en que dos o más partes intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo con la intervención de un mediador” (2012, p. 7).

Se puede observar que, aunque las Naciones Unidas entienden la mediación como un proceso, las normatividades nacionales utilizan conceptos que hacen referencia a la mediación como un “mecanismo” o “medio” para la solución de controversias. Ambos conceptos atienden, de cierta manera, lo propuesto por las Naciones Unidas al considerar a la mediación como la herramienta o vía alternativa de solución de conflictos que se pueda presentar entre dos o más partes; sin embargo, el término “proceso” se consideraría el más adecuado ya que dentro de un proceso pueden existir mecanismo o medios para llevarlo a cabo.

4.3. CONCEPTO DE FACILITADOR DE MEDIACIÓN

Mencionamos anteriormente que para realizar la presente comparativa se consideraría la información presentada por las Naciones Unidas, por eso mismo consideramos relevante aclarar que, precisamente, en el manual de Directrices de las Naciones Unidas para una mediación eficaz (2012) no se tiene una definición específica para la figura de facilitador de mediación; sin embargo, en el apartado donde explica La lógica de la mediación dedica algunos renglones a describir las actividades y fines que tiene dicha figura ya que considera que “el papel del mediador influye en la naturaleza de la relación entre las partes” (Naciones Unidas, 2012, pp. 4-5).

Dicho documento considera a que la mediación es “una actividad especializada. Con un enfoque profesional, los mediadores y sus equipos ofrecen a las partes en conflicto un amortiguador de choques e infunden confianza en el proceso y la convicción de que una solución pacífica es posible” y hace referencia a un buen mediador como aquel que “fomenta el intercambio mediante la escucha y el diálogo, instila un espíritu de colaboración mediante la solución de problemas, se encarga de que las partes en la negociación tengan conocimientos, información y capacidades suficientes para negociar con confianza, y amplía el proceso para incluir a los interesados pertinentes de diferentes segmentos sociales” (Naciones Unidas, 2012, p. 4).

Dentro de los elementos fundamentales de la mediación que considera las Naciones Unidas es la preparación. Enfocándose en lo que se describe del mediador se considera que “un mediador bien preparado y con apoyos es capaz de gestionar las expectativas, mantener una sensación de urgencia evitando al mismo tiempo soluciones rápidas, y responder de manera eficaz a las oportunidades y dificultades que se planteen en el proceso general” (2012, p. 6).

Para el caso español, en el apartado número III del Preámbulo se describe a la figura del mediador que “de acuerdo a su conformación natural, es una pieza esencial del modelo, pues es quien ayuda a encontrar una solución dialogada y voluntariamente querida por las partes. La actividad de mediación se despliega en múltiples ámbitos profesionales y sociales, requiriendo habilidades que en muchos casos dependen de la propia naturaleza del conflicto. El mediador ha de tener, pues, una formación general que le permite desempeñar esa tarea y sobre todo ofrecer garantía inequívoca a las partes por la responsabilidad civil en que pudiese incurrir” (Jefatura del Estado (España), 2012, p. 5).

Por su parte, el Art. 3 Fracc. V de la normativa mexicana describe a la figura del facilitador de mediación como “el profesional certificado del Órgano cuya función es facilitar la participación de los intervinientes en los mecanismos alternativos” (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (México), 2014, p. 2).

Se puede observar que la figura que se tiene del facilitador de mediación varía ampliamente entre la normativa mexicana y española; con respecto a la primera, cabe mencionar que la LNMASCMp. considera el concepto de “Facilitador” de manera general dentro de una normativa que incluye los mecanismos alternativos de Mediación, Conciliación y Junta restaurativa, y recordemos que es en materia penal; sin embargo, la descripción que hace del facilitador delimita la responsabilidad de la figura a un órgano federal quien es el que certifica a aquellos profesionales que pueden desempeñar la función y no ahonda en una conceptualización o descripción específica de la figura de mediador hasta el Capítulo II donde habla De los facilitadores donde describe los Requisitos, la Vigencia, Requisitos mínimos de ingreso y permanencia, Obligaciones, Impedimentos y Excusas para la figura de facilitador de mecanismos alternativos, incluyendo en éstos la mediación; de los cuales ahondaremos más adelante ya que por el momento nos enfocamos a la definición del facilitador de mediación.

Por su parte, la conceptualización del facilitador de mediación por parte de España se considera una definición con una explicación y afinidad mayor a lo que propone las Naciones Unidas; como se puede observar, la normativa española incluye aspectos como la facilidad de la comunicación entre las partes, la preparación profesional adecuada y pertinente, así como el sentido de urgencia e involucramiento de las partes a la solución del conflicto que sea eficaz y acorde a la ley. Recordemos que la Ley 5/2012 de España se concentra específicamente en mediación y que atiende a la materia civil y mercantil, a diferencia de la mexicana que es en materia penal. Sin embargo, sería indispensable para la culturización de la población que la normativa mexicana expandiera su definición de la figura del facilitador de mediación ya que se habla de una normativa a nivel nacional y que se utiliza como principal referencia para el desarrollo de normativas estatales (equivalentes a las comunidades españolas) y son

directrices del cascadeo de conceptos jurídicos y conocimiento de la procuración de justicia a la población en general.

4.4. **NORMATIVIDAD COMPETENTE AL FACILITADOR DE MEDIACIÓN**

Dentro del documento de las Directrices de las Naciones Unidas para una mediación eficaz (2012) no contiene un apartado específico que hable de los requisitos que debe cumplir una persona para ejercer como facilitador de mediación; empero, dentro del apartado de Derecho internacional y marcos normativos (2012, p. 16) contempla el tema de las normatividades internacionales haciendo referencia a los convenios y convenciones regionales e internacionales y explica que todas estas normativas tienen efecto sobre el proceso de mediación al momento de su aplicaciones regional específica y, por ende, el marco normativo para aquellas personas que ejerzan funciones como facilitadores de mediación.

De esta manera es que cada país y/o región establece criterios mínimos específicos para realizar el ejercicio profesional de facilitador de mediación. Para el caso de México, está estipulado en el “Capítulo II De los Facilitadores” (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (México), 2014, p. 13) de la LNMA SCMP, donde empieza la especificación dentro del “Art. 48. Requisitos para ser Facilitador”, compuesto por 5 fracciones:

- I. Poseer grado de licenciatura afín a las labores que deberán desarrollar, con cédula profesional con registro federal;
- II. Acreditar la certificación que establezca la ley;
- III. Acreditar las evaluaciones de control de confianza que establecen las disposiciones aplicables para los miembros de instituciones de procuración de justicia;
- IV. No haber sido sentenciado por delito doloso, y
- V. Los demás requisitos que establezca la Ley y otras disposiciones que resulten aplicables.

En el caso de España, dentro del “Título III Estatuto del mediador” de la Ley 5/2012 se encuentra el “Art. 11. Condiciones para ejercer de mediador”, compuesto por 3 sub apartados:

1. Pueden ser mediadores las personas naturales que se hallen en pleno ejercicio de sus derechos civiles, siempre que no se lo impida la legislación a la que puedan estar sometidos en el ejercicio de su profesión.

Las personas jurídicas que se dediquen a la mediación, sean sociedades profesionales o cualquier otra prevista por el ordenamiento jurídico, deberán designar para su ejercicio a una persona natural que reúna los requisitos previstos en esta Ley.

2. El mediador deberá estar en posesión de título oficial universitario o de formación profesional superior y contar con formación específica para ejercer

la mediación, que se adquirirá mediante la realización de uno o varios cursos específicos impartidos por instituciones debidamente acreditadas, que tendrán validez para el ejercicio de la actividad mediadora en cualquier parte del territorio nacional.

3. El mediador deberá suscribir un seguro o garantía equivalente que cubra la responsabilidad civil derivada de su actuación en los conflictos en que intervenga.

Se puede observar en la redacción de los artículos de ambos países algunas similitudes, entre ellas el considerar:

- Que el facilitador de mediación debe tener un título profesional y, sumado a ello, formación específica para el ejercicio de la mediación, viéndose ésta última reflejada en una certificación.
- Otra de las similitudes es la establecida en la Fracc. IV del Art. 48 de la LNMASCMp. y el subapartado 1 del Art. 11 de la Ley 5/2012, la cual hace referencia a que el facilitador de mediación debe estar en “pleno ejercicio de sus derechos civiles”, lo que implica que el facilitador “no debe de haber sido sentenciado por delitos dolosos”.

La diferencia que se presenta entre los países es que México establece para la certificación como facilitador de mediación se debe cumplir con “aquella que establezca la ley”, de acuerdo a la Fracc. II, la cual se complementa con un enunciado similar en la Fracc. V de este mismo artículo, que más adelante se “aclara” en el Art. 50 y; mientras que, en España, especifica que esta certificación se logrará por medio de “cursos específicos por instituciones debidamente acreditadas” desde un principio. Aspecto que en México no se especifica en qué tipo de instituciones o cursos específicos.

Esta diferencia, por mínima que sea, deja la clasificación de certificación de manera escueta para el caso de México, de acuerdo a los parámetros que propone el manual de Directrices para una mediación eficaz y en comparación con la Ley 5/2012 de España.

Otra de las diferencias que aparece entre las normativas nacionales es a la que hace referencia el subapartado 3 del Art. 11 de la Ley 5/2012 que dice que “el mediador deberá suscribir un seguro o garantía equivalente que cubra la responsabilidad civil derivada de su actuación en los conflictos que intervenga”., mientras que en México no se solicita ningún tipo de seguro que cubra la responsabilidad del facilitador de mediación; atendiendo el punto anterior, la LNMASCMp. en su Art. 51 establece las “Obligaciones de los Facilitadores”, apartado que podría asimilarse mínimamente con este subapartado 3, pero que tiene más congruencia con el Art. 13 de la “Actuación del mediador” de la Ley 5/2012 de España.

Los dos artículos siguientes de la LNMASCMp. se relaciona en específico con la temática de certificación y vigencia de la misma ya que el Art. 49 de “Vigencia de certificación” expresa que “El Órgano deberá realizar las tareas de certificación periódica de los Facilitadores que presten los servicios previstos en esta Ley, ésta se llevará a cabo de conformidad con los lineamientos emitidos por la Conferencia o el Consejo y tendrá una vigencia de tres años, que podrá ser renovable”., mientras que el Art. 50 expresa que “Para ingresar al Órgano los Facilitadores deberán cumplir 180 horas de capacitación teórico-práctica en los Mecanismos Alternativos establecidos en esta

ley, de conformidad con los lineamientos generales emitidos por la Conferencia o el Consejo. Para permanecer como miembro del Órgano de Facilitadores deberán renovar su certificación cada tres años y cumplir con 100 horas de capacitación durante ese periodo”. Sin embargo, como se mencionó anteriormente, no especifica instituciones ni cursos específicos como lo hace su símil de España.

En el tenor de lo anterior, el caso de España dentro del Art. 12 de la “Calidad y autorregulación de la mediación” expresa que “El Ministerio de Justicia y las Administraciones públicas competentes, en colaboración con las instituciones de mediación, fomentarán y requerirán la adecuada formación inicial y continua de los mediadores, la elaboración de códigos de conducta voluntarios, así como la adhesión de aquellos y de las instituciones de mediación a tales códigos”.

Comparando los artículos 49 y 50 de la LNMASCMp. y el artículo 12 de la Ley 5/2012, se considera de mayor pertinencia el especificar los tipos de cursos que aporten específicamente al ejercicio de la facilitación de la mediación como es en el caso de España, más que la cantidad de horas de estas capacitaciones como dicta México. Lo anterior dado que, al ser un ejercicio profesional donde se administran y gestionan conflictos interpersonales y que, por ende, requiere una preparación en temas específicos que sean efectivos para la práctica, más allá de la cantidad de horas que éstos contemplan.

En los últimos dos artículos que componen el “Capítulo II De los Facilitadores” de la LNMASCMp. contempla aspectos similares al Art. 13 de la Ley 5/2012. La LNM-SCMP, en su Art. 51 expresa lo pertinente a las “Obligaciones de los Facilitadores” XV fracciones:

- I. Cumplir con la certificación en los términos de las disposiciones aplicables en esta Ley;
- II. Conducirse con respeto a los derechos humanos;
- III. Actuar con prontitud, profesionalismo, eficacia y transparencia, en congruencia con los principios que rigen la presente Ley y las disposiciones que al efecto se establezcan;
- IV. Vigilar que en los Mecanismos Alternativos no se afecten derechos de terceros, intereses de menores, incapaces, disposiciones de orden público o interés social;
- V. Abstenerse de fungir como testigos, representantes jurídicos o abogados de los asuntos relativos a los Mecanismos Alternativos en los que participen;
- VI. Excusarse de intervenir en asuntos en los que se vea afectada su imparcialidad;
- VII. Solicitar a los Intervinientes la información necesaria para el cumplimiento eficaz de la función encomendada;
- VIII. Cerciorarse de que los Intervinientes comprenden el alcance del Acuerdo, así como los derechos y obligaciones que de éste se deriven;
- IX. Verificar que los Intervinientes participen de manera libre y voluntaria, exentos de coacciones o de cualquier otra influencia que vicie su voluntad;

- X. Mantener el buen desarrollo de los Mecanismos Alternativos y solicitar respeto de los Intervinientes durante el desarrollo de los mismos;
- XI. Asegurarse de que los Acuerdos a los que lleguen los Intervinientes sean apegados a la legalidad;
- XII. Abstenerse de coaccionar a los Intervinientes para acudir, permanecer o retirarse del Mecanismo Alternativo;
- XIII. Mantener la confidencialidad de la información a la que tengan acceso en el ejercicio de su función, salvo las excepciones previstas en esta Ley;
- XIV. No ejercer la abogacía por sí o por interpósita persona, salvo en causa propia, de su cónyuge, concubina o concubinario, convivientes, de sus ascendientes o descendientes, de sus hermanos o de su adoptante o adoptado, y
- XV. Los demás que señale la Ley y las disposiciones reglamentarias en la materia.

Mientras que el Art. 52 de los “Impedimentos y Excusas” expresa que “Los Facilitadores deberán excusarse o podrán ser recusados para conocer de los asuntos en que intervengan, por cualquiera de las siguientes causas de impedimento” y se describe en VIII fracciones:

- I. Haber intervenido en el mismo Mecanismo Alternativo como Ministerio Público, Defensor, Asesor jurídico, denunciante o querellante, o haber ejercido la acción penal particular; haber actuado como perito, consultor técnico, testigo o tener interés directo en el Mecanismo Alternativo;
- II. Ser cónyuge, concubina o concubinario, conviviente, tener parentesco en línea recta sin limitación de grado en la colateral por consanguinidad y por afinidad hasta el segundo con alguno de los Intervinientes, éste cohabite o haya cohabitado con alguno de ellos;
- III. Ser o haber sido tutor, curador, haber estado bajo tutela o curatela de alguna de las partes, ser o haber sido administrador de sus bienes por cualquier título;
- IV. Cuando él, su cónyuge, concubina, concubinario, conviviente, o cualquiera de sus parientes en los grados que expresa la fracción II de este artículo, tengan un juicio pendiente iniciado con anterioridad con alguna de las partes;
- V. Cuando él, su cónyuge, concubina, concubinario, conviviente, o cualquiera de sus parientes en los grados que expresa la fracción II de este artículo, sean acreedores, deudores, arrendadores, arrendatarios o fiadores de alguna de las partes, o tengan alguna sociedad con éstos;
- VI. Cuando antes de comenzar el Mecanismo Alternativo o durante éste, haya presentado él, su cónyuge, concubina, concubinario, conviviente o cualquiera de sus parientes en los grados que expresa la fracción II de este artículo, querrela, denuncia, demanda o haya entablado cualquier acción legal en contra de alguna de las partes, o hubiera sido denunciado o acusado por alguna de ellas;

- VII. Haber manifestado su opinión sobre el Mecanismo Alternativo o haber hecho promesas que impliquen parcialidad a favor o en contra de alguna de las partes, o
- VIII. Cuando él, su cónyuge, concubina, concubinario, conviviente o cualquiera de sus parientes en los grados que expresa la fracción II de este artículo, hubieran recibido o reciban beneficios de alguna de las partes o si, después de iniciado el Mecanismo Alternativo, hubieran recibido presentes o dádivas independientemente de cuál haya sido su valor.

Por su parte la Ley 5/2012 de España, dentro de su Art. 13 de la “Actuación del mediador” establece los criterios para que el facilitador de mediación ejecute su función, compuesto por 5 subapartados y dos párrafos, describe lo siguiente:

1. El mediador facilitará la comunicación entre las partes y velará porque dispongan de la información y el asesoramiento suficientes.
2. El mediador desarrollará una conducta activa tendente a lograr el acercamiento entre las partes, con respeto a los principios recogidos en esta Ley.
3. El mediador podrá renunciar a desarrollar la mediación, con obligación de entregar un acta a las partes en la que conste su renuncia.
4. El mediador no podrá iniciar o deberá abandonar la mediación cuando concurren circunstancias que afecten a su imparcialidad.
 - a) Antes de iniciar o de continuar su tarea, el mediador deberá revelar cualquier circunstancia que pueda afectar a su imparcialidad o bien generar un conflicto de intereses. Tales circunstancias incluirán, en todo caso:
 - b) Todo tipo de relación personal, contractual o empresarial con una de las partes.
 - c) Cualquier interés directo o indirecto en el resultado de la mediación.
 - d) Que el mediador, o un miembro de su empresa u organización, hayan actuado anteriormente a favor de una o varias de las partes en cualquier circunstancia, con excepción de la mediación.

En tales casos el mediador sólo podrá aceptar o continuar la mediación cuando asegure poder mediar con total imparcialidad y siempre que las partes lo consientan y lo hagan constar expresamente.

El deber de revelar esta información permanece a lo largo de todo el procedimiento de mediación.

Complementado lo anterior, la Ley 5/2012 en su Art. 14 establece la “Responsabilidad de los mediadores” dicta que “La aceptación de la mediación obliga a los mediadores a cumplir fielmente el encargo, incurriendo, si no lo hicieren, en responsabilidad por los daños y perjuicios que causaren. El perjudicado tendrá acción directa contra el mediador y, en su caso, la institución de mediación que corresponda con independencia de las acciones de reembolso que asistan a esta contra los mediadores. La responsa-

bilidad de la institución de mediación derivará de la designación del mediador o del incumplimiento de las obligaciones que le incumben”.

Como se puede observar, en ambas normativas se considera la imparcialidad del facilitador de mediación para el ejercicio de su función; a grandes rasgos, ambas normativas parecen considerar los mismos aspectos para ejercer como facilitador de mediación. Empero, la normativa española permite al facilitador de mediación ejercer en casos en los cuales tenga o haya tenido un vínculo personal o profesional con alguna de las partes o que presente intereses del resultado de la mediación, siempre y cuando éste revele la información anteriormente mencionada, pueda asegurar su imparcialidad en el procedimiento de mediación y las partes acepten su participación.

Caso contrario en México; si el facilitador de mediación tiene algún tipo de vínculo con alguna de las partes, presenta algún interés del resultado de la mediación o si ha realizado alguna acción legal o profesional con alguna de las partes, éste quedará imposibilitado de ejercer su función en ese caso.

La similitud entre las normativas en el tenor del actuar del facilitador de mediación es que hace hincapié en la imparcialidad, el profesionalismo, la transparencia, la procuración de una buena y respetable comunicación y el apego a la normativa correspondiente en cada país para el ejercicio como facilitador de mediación.

4.5. MEDIACIÓN PENAL EN ESPAÑA Y MEDIACIÓN CIVIL EN MÉXICO

Como se mencionó en un principio la Ley 5/2012 de Mediación en España contempla exclusivamente temas en materia civil y mercantil y afirma de manera expresa en su Art. 2, subapartado 2, que “Quedan excluidos, en todo caso, del ámbito de aplicación de esta Ley:”

- a) La mediación penal.
- b) La mediación con las Administraciones públicas.
- c) La mediación laboral.

Sin embargo, esto no quiere decir que la mediación penal no se puede ejercer; de hecho, la normativa española permite realizar mediaciones penales de acuerdo a lo establecido en la Decisión Marco del Consejo de la Unión Europea de 15 de marzo (2001/220/JAI) (España, 2018), la cual establece que “Los Estados miembros procurarán impulsar la mediación en las causas penales [...]. Velarán para que pueda tomarse en consideración todo acuerdo entre víctima e inculpado que se haya alcanzado con ocasión de la mediación [...]. Los Estados miembros pondrán en vigor las disposiciones legales necesarias para dar cumplimiento a lo estipulado, a más tardar el 22 de marzo de 2006” (arts. 10 y 17”).

Para el caso de la mediación civil en México, aunque no existe una normativa nacional que contemple esta materia, algunos de los Códigos Civiles permiten la resolución de controversias en materia civil por medio de Mecanismos Alternativos; un ejemplo de ello se puede observar en la Ley de Métodos Alternos para la solución de Conflictos del Estado de Nuevo León la cual en su Art. 3, párrafo 4º, establece que

“En los asuntos del orden civil o familiar que se encuentren en ejecución de sentencia se estará a lo dispuesto por el Capítulo I del Título Noveno del Libro Primero del Código de Procedimientos Civiles del Estado”, de manera más específica en el Art. 461, 461 BIS y 461 bis I.

4.6. MARCO TEÓRICO REFERENTE AL PERFIL DE LA PERSONA MEDIADORA

Francisco Gorjón y José Steele (Métodos alternos de solución de conflictos, 2012, p. 24) describen las competencias generales que deben tener los prestadores de servicios MASC, algunas de las cuales son:

- Serán capaces de conocer, analizar, aplicar, diseñar e innovar las diferentes técnicas y habilidades de los MASC con el fin de resolver el conflicto en relación con su especialidad dentro de su ámbito de influencia.
- Serán capaces de elaborar estrategias que les permitan reflexionar, emitir opiniones y utilizar destrezas cooperativas a través de las diferentes técnicas, teorías y conceptos según las circunstancias en que surja el conflicto en que se encuentren presentes temores, sentimientos agresivos o conductas inadecuadas de los contendientes en el conflicto.

Así como algunas de las competencias específicas de los mediadores-conciliadores (Gorjón & Steele, Métodos alternos de solución de conflictos, 2012, p. 25):

- Son capaces de reestructurar la comunicación de las partes a través de las técnicas de comunicación.
- Conocen y aplican la técnica del control de la ira durante el procedimiento de la mediación-conciliación.
- Conocen y aplican la técnica del rapport.

Fuente	Lógico-matemática	Lingüística	Intrapersonal	Interpersonal
Las 101 preguntas de la mediación	<p>II. Conoce los diferentes modelos de mediación y sus técnicas.</p> <p>III. Distingue entre los diferentes modelos de mediación y/o conciliación.</p> <p>IV. Conoce las técnicas de la mediación y de la conciliación.</p> <p>XI. Estructura el plan de mediación y conciliación.</p> <p>XII. Conoce las distintas etapas procedimentales desde el plan-tratamiento del conflicto hasta el acuerdo.</p> <p>XVI. Definen y distinguen las técnicas, teorías y conceptos asociados de control de crisis en un conflicto.</p> <p>XVIII. Concretan las opciones que favorezcan a las partes, que sean susceptibles de convenir y que no alteren el orden público.</p>	<p>V. Son capaces de reestructurar la comunicación de las partes a través de técnicas de comunicación.</p> <p>VI. Desarrolla el sentido de la escucha activa.</p> <p>VII. Desarrolla la técnica del parafraseo.</p> <p>XIII. Son capaces de comprender la historia del conflicto para detectar si es susceptible de iniciar la mediación o la conciliación.</p> <p>XX. Elaboran el acuerdo o convenio en el que las partes se cercioran de que sus pretensiones han sido satisfechas.</p>		<p>I. Conoce e identifica las materias que son susceptibles de mediar o conciliar.</p> <p>VIII. Conoce y aplica la técnica del Caucus como elemento sine qua non de la mediación conciliación.</p> <p>IX. Conoce y aplica la técnica de control de la ira durante el procedimiento de mediación-conciliación.</p> <p>X. Conoce y aplica la técnica del rapport.</p> <p>XIV. Detecta las posiciones de las partes en el conflicto.</p> <p>XV. Detecta los intereses de las partes.</p> <p>XVII. Son capaces de motivar opciones para la solución del conflicto por parte de los involucrados.</p> <p>XIX. Son capaces de sustraer los intereses y necesidades mutuas de los protagonistas del conflicto.</p>

Fuente	Lógico-matemática	Lingüística	Intrapersonal	Interpersonal
Las competencias para el ejercicio profesional de mediación.	<ul style="list-style-type: none"> - Transversales: Ciencias sociales Ciencias jurídicas Sociología Psicología Pedagogía Investigación social - Generales: Comprensión del beneficio de la colaboración de las diferentes áreas del conocimiento Dominio de la planificación Comprensión, análisis, crítica y estudio Adaptación de la teoría a la práctica - Específicas: Dominio del conflicto Capacidad para desarrollar el proceso de mediación, sus fases y protocolos de actuación Desempeño del rol de mediador Distinción de roles respecto a otras disciplinas Respeto al código ético reconocido - Individuales: Consideración de la formación continua 	<ul style="list-style-type: none"> - Generales: Conocimiento de las variables de la comunicación - Específicas: Dominio del conflicto Ejecución de las habilidades y técnicas del mediador (escucha activa, comunicación eficaz) Desempeño del rol de mediador 	<ul style="list-style-type: none"> - Específicas: Ejecución de las habilidades y técnicas del mediador (imparcialidad neutralidad) Desempeño del rol de mediador - Individuales: Ejecutar un talento adecuado como guía del proceso 	<ul style="list-style-type: none"> - Específicas: Dominio del conflicto Desempeño del rol de mediador - Individuales: Promoción de la confianza en las partes Eficacia en las relaciones personales

Fuente	Lógico-matemática	Lingüística	Intrapersonal	Interpersonal
Propuesta a incluir como competencias		<p>* Son capaces de comunicarse asertivamente a través del lenguaje verbal y no verbal de manera imparcial, neutral y objetiva</p>	<p>* Conoce las emociones básicas del ser humano y los aspectos fisiológicos y cognitivos que las caracterizan</p> <p>* Identifica y reconoce los estados emocionales que se le presentan antes y durante la mediación</p> <p>* Son capaces de regular y canalizar sus emociones para separarse del conflicto gestionado</p> <p>* Utiliza el asertividad para mantener la imparcialidad, neutralidad y objetividad en sus intervenciones</p>	

Elaboración propia a partir de (Gardner, Estructuras de la mente, 2001), (Gorjón Gómez & Sánchez García, 2015) y (Iglesias-Ortuño & Pastor-Seller, 2015).

4.7. INTELIGENCIA EN LA MEDIACIÓN

En la obra “La ciencia de la mediación” (Gorjón, y otros, 2015), Gorjón enuncia que para lograr una evolución y consolidación de la mediación y los métodos alternos de solución de conflictos es necesario “entenderlos desde otra óptica, de la transformación, de la creación, de la innovación y transitar de su instrumentalización a su cientificidad” (Gorjón, y otros, 2015, p. 13); para esto es necesario analizar los efectos de la mediación desde cuatro dimensiones: como procedimiento, como método alterno, como profesión y como objeto de estudio, partiendo del paradigma de “resolver nosotros mismos nuestros conflictos” (Gorjón, y otros, 2015, p. 14).

Partiendo de esta premisa, en el presente estudio se analiza la mediación en dos de sus dimensiones, como objeto de estudio y como profesión. Lo anterior dado que se explora comprender cómo la inteligencia (comprendida desde la teoría de las IM) es aplicada en la mediación ya que, en similitud con la definición propuesta por Gardner,

en la mediación se tiene como finalidad de encontrar soluciones a problemáticas o conflictos.

Cuando se hace referencia a la mediación y los MASC como métodos alternos de solución de conflictos cuenta con sustento normativo tutelado por la ley y con impulso por parte de las políticas públicas; además que, “son un método porque se basan en una serie de pasos o secuencias lógicas de acción en un plano operacional, y en la aplicación racional de técnicas que pretenden resolver un conflicto y que se adaptan según él diseñadas para que las partes se comuniquen y resuelvan su problema”, sin embargo siguen siendo considerados como auxiliares de otras ciencias (Gorjón, y otros, 2015, p. 17). En el presente estudio se busca complementar, por parte de la psicología, a la mediación y los MASC como ciencia; esto porque en ambos casos hablamos de un conflicto humano y una finalidad en común “resolver nosotros mismos nuestros conflictos”.

La mediación y a los MASC como procedimiento se les considera como “universal e internacional, con una secuencia lógica, con apoyo de técnicas que, aunque siempre serán las mismas, pueden variar según el conflicto y no siempre aplicarán en el mismo procedimiento y se fundamente en reglamentos institucionales o de forma ad-hoc conforme a principios planetarios” (Gorjón, y otros, 2015, p. 18). Es con esta explicación por la cual en el presente estudio no se considera la inteligencia lógico-matemática para su análisis, sin descartar su relevancia en el proceso y que da pie para investigaciones futuras, pero podemos ver con claridad que, en base a los resultados de la mediación y los MASC, que la metodología no requiere de grandes ajustes y hace volcar la atención hacia el profesional de la mediación como pieza elemental de la efectividad y eficiencia de la misma.

La dimensión de la mediación y los MASC como profesión se ha explorado de manera limitada y, aún y cuando, Gorjón afirma que “actualmente la mediación al igual que los demás MASC son ya una profesión” (Gorjón, y otros, 2015, p. 19), consideramos necesario explorar desde el paradigma de IM la profesión del mediador con la finalidad de identificar elementos que permitan su desarrollo y evolución como profesión y, por ende, del profesional que la pone en práctica.

Debemos considerar también la mediación en su dimensión como objeto de estudio que se ve reflejado en su resultado, el acuerdo o solución del conflicto. Entendiendo que su éxito se adjudica a las partes que logran determinar terreno común en el cual el conflicto se subsana y es aceptado por ambas partes; pero, en caso de que no se logre llegar a un acuerdo, quién se considera como responsable es el facilitador de mediación ya que “para llegar a ese fin, tuvieron que aplicarse métodos y técnicas específicas que de igual manera se adaptaron y transformaron” (Gorjón, y otros, 2015, p. 20). Sin embargo, debemos considerar que también es una persona quien es el facilitador y no es solo el uso de los métodos y técnicas lo que entran en la dinámica del procedimiento de mediación, el intelecto es parte elemental de la ejecución y aplicación de estos conocimientos, métodos y técnicas.

CAPÍTULO 5. GENERACIÓN DEL ACUERDO EN EL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN

“conjunto de actos metódicamente articulado con el propósito específico de regular la intervención de quienes pueden participar en la conformación o impugnación de toda declaración de voluntad de un órgano del poder público en ejercicio de la función administrativa, destinada a producir efectos jurídicos respecto de casos individuales específicos” (Acto y Procedimiento Administrativo, 2016, p. 155).

“viene del latín *efficere* que, a su vez, es derivado de *facere*, que significa “hacer o lograr”. El diccionario de la lengua española de la real academia española señala que “*eficacia*” significa “virtud, actividad, fuerza y poder para obrar”. María Moliner interpreta esta definición y sugiere que “*eficacia*” “se aplica a las cosas o personas que pueden producir un efecto o prestar el servicio al que están destinadas”. Algo es eficaz si logra o hace lo que debería hacer”. (el facilitador de mediación debe facilitar la comunicación para llevar a las partes a un acuerdo, el procedimiento de mediación debe facilitar generar acuerdos) (INDES, 2002, p. 2).

De acuerdo a un estudio realizado por la INDES entre los años 1997 y 1998, donde participaron 262 profesionales en el diseño y gerencia de programas y políticas sociales, en donde el 84% de las respuestas coincidían en que “la eficacia corresponde al cumplimiento de metas y objetivos o a la satisfacción de necesidades que motivó el diseño y desarrollo de la iniciativa, sin importar los costos y el uso de recursos” (los MASC nacen con el fin de ciudadanizar la justicia y permitir que las partes lleguen a acuerdos por su propia cuenta) contra un 8% que “define la eficacia de otra manera, que frecuentemente incorpora la idea que la eficacia se asocia con la generación de resultados concretos o con el aporte a mejoras en el bienestar social”. (perdón, rehabilitación del tejido social, cultura de paz) (INDES, 2002. p. 3).

Santa Rodríguez y Rodríguez-Mateo (El perfil de eficacia del mediador desde la perspectiva de la negociación, 2014, pp. 238-239) analiza la “eficacia negociadora” de los mediadores desde la perspectiva de la negociación ya que, desde la marco de estos autores, “la mediación es una extensión de la negociación” (2014, p. 239) ya que, durante el proceso de mediación existe la interacción de un tercero (mediador) pero no se le otorga la autoridad de toma de decisión, ésta recae en las partes en conflicto, pero el control del proceso si es responsabilidad del mediador. Lo interesante del enfoque desde la teoría de la negociación que utilizan los autores (Santana Rodríguez & Rodríguez-Mateo, 2014, p. 238) es que, parecido a la mediación, proponen una manera de finalizar el proceso a través de una solución del conflicto, la diferencia radica en que el cierre del proceso es a través de un acuerdo, cuando hacen referencia a la definición de negociación de Alzate (1998) “una situación donde, dos o más partes interdependientes, reconocen divergencias en sus intereses y deciden intentar un acuerdo por medio de la negociación”.

Los criterios de evaluación del éxito de la mediación se han analizado según se contemplen los resultados a corto plazo o a largo plazo (Serrano, 2008, p. 53). Sobre el corto plazo existe una opinión bastante general y compartida al respecto; así se considera que son indicios relevantes de una “buena mediación” los siguientes:

- A) el sentimiento, expresado por los actores de la mediación, de satisfacción por el resultado de la misma. Satisfacción con el acuerdo: se puede pensar que el método y los medios que ponen en juego la mediación son muy positivos, pero no estar de acuerdo con el resultado.
- B) la aceptación y compromiso, es decir, la voluntad de cumplir los acuerdos alcanzados.
- C) la percepción de eficacia del proceso de mediación desde un punto de vista circunstancial (funcionamiento, rapidez, economía, etc.). Satisfacción con el proceso: efecto de recencia puede determinar la percepción del conjunto del proceso y en tal caso la satisfacción por el resultado lleva a la satisfacción con el proceso; pero puede no ocurrir de este modo; alguno de los actores, constataando la positividad del resultado, puede problematizar y juzgar que el proceso era manifiestamente mejorable.
- D) finalmente, como es evidente, resulta decisivo el cumplimiento de lo acordado, sin lo cual lo anterior deja de tener sentido. Cumplimiento del acuerdo: cabe una opinión referida al cumplimiento global del acuerdo, pero no resulta inútil la referencia a los aspectos concretos y el grado de cumplimiento de los mismos.

Pero hay que tener en cuenta que, si los criterios anteriores pueden evaluarse al finalizar la mediación, el cumplimiento de lo acordado solo puede constatarse un cierto tiempo después del fin de la misma. (Pruit & Carnevale, 1993; Pruit, 1990; etc.)” (Serrano, 2008, p. 53). Eficacia a largo plazo: a) grado de cumplimiento: sin él no tiene sentido hablar del éxito de la mediación... Por otra parte, este criterio no es más que una prolongación de los referidos al hablar del “corto plazo”. B) mejora de las relaciones entre las partes.

Para lo que respecta al presente estudio se considera el aspecto de la relación entre las partes en el corto plazo por medio de una evidencia tangible del proceso de mediación, que será considerado como la generación del acuerdo puesto que, aunque parece interesante la propuesta de Serrano (2008, p. 53) “Con relación al criterio de la satisfacción sería interesante distinguir la satisfacción con el acuerdo de la satisfacción con el proceso”., en esta investigación consideramos el enfoque de los profesionales de mediación y no de los usuarios de la misma y, precisamente lo que consideramos como eficacia en la mediación es la generación del acuerdo ya que “la mediación estructuralmente considerada no persigue prima facie la mejora de las relaciones sino la resolución del conflicto,” (Serrano, 2008, p. 53), lo que se ve reflejado en un acuerdo firmado por las partes en conflicto.

Lescano, Mena y Méndez (Eficacia, Eficiencia y Efectividad en la resolución de conflictos transigibles de niñez y adolescencia en el Ecuador, 2016, p. 574) abonan a lo descrito anteriormente al analizan el concepto de eficacia desde la perspectiva del derecho. Los elementos en común en las diferentes definiciones de eficacia que revisaron las autoras hacen referencia a “Eficacia representa una condición de validez de las normas” que se da no solo a través de su creación, obediencia por parte del pueblo sin la obligación de la participación de un juez para su aplicación y, en caso de ser necesario, la aplicación de la norma por parte de un juez y la supervisión de su cumplimiento, sino que también tiene que ver con su validez dentro de un tejido social.

En el caso de la mediación, la manera en que la mediación tiene validez normativa y social es a través de la creación de un acuerdo, ya sea como conclusión de un proceso iniciado por un mediador o si el acuerdo llega después de participar y abandonar un proceso de mediación ya que, de acuerdo con Hart (1980), la eficacia está relacionado con “la organización y la función administrativa deben estar diseñadas y concebidas para garantizar la obtención de los objetivos, fines y metas propuestos y asignados por el propio ordenamiento jurídico” (Lescano Galeas, Mena Mena, & Méndez Reátegui, 2016, p. 574).

La eficacia en la mediación “tiene que ver con un elemento cuantitativo en el sentido que involucra la cuantificación del logro de una meta como sostienen Elster (1991) y Méndez (2014)”. (Lescano Galeas, Mena Mena, & Méndez Reátegui, 2016, p. 571), es precisamente por esta razón que se considera la generación del acuerdo en el procedimiento de mediación en el que participa el mediador como la referencia de la eficacia del ejercicio profesional.

“Resulta muy expresivo que la mayor parte de las características de los mediadores asociadas con el éxito de la mediación haga referencia a lo que conocemos como “habilidades sociales”... En muchos casos, podría parecer curioso que no aparezca la referencia de los conocimientos y las formaciones de los mediadores. A este respecto es posible plantear dos explicaciones perfectamente compatibles... Puede deberse a que el sujeto que pasa por la mediación la da por supuesto y por consiguiente no la percibe de manera relevante (¿y la percepción del grupo profesional? /son solo las interpersonales ¿y las intrapersonales?). La otra razón quizás radique en que son las habilidades

sociales mencionadas las que en mayor medida posibilitan un clima y unas condiciones para afrontar el conflicto constructivamente” (serrano. 2008. p. 56).

De acuerdo a estudios realizados por Serrano en 2001, las denominadas “habilidades sociales” (imparcialidad, confianza simpatía, actitud conciliadora y comprensión) mantienen alta correlación con la “eficacia percibida” (0.34-0.63) y con la “satisfacción del acuerdo” (“también con índices elevados”) (serrano, 2008. p. 59).

Eficacia *versus* efectividad (INDES, 2002. p. 3).

“por ejemplo, cohen y franco (1993) indican que la “eficacia” mide “el grado en que se alcanzan los objetivos y metas... En la población beneficiaria, en un periodo determinado..”. (ej.: acuerdos generados en un año) mientras que la “efectividad” constituye una relación entre los resultados (previstos y no previstos) y los objetivos. Así, estos autores proponen la efectividad como una medida que reconocería resultados diferentes a los que fueron esperados en la delimitación de los objetivos de la iniciativa” (ej.: grado de cumplimiento/ incumplimiento de los acuerdos generados en el mismo año).

La generación de un acuerdo entre dos partes en conflicto es como se puede observar la eficacia de la mediación; el cumplimiento del acuerdo se podría considerar como un aspecto de efectividad de la mediación, al ser un comparativo de lo descrito en un acuerdo de mediación y la actuación real de las partes que lo conformaron considerando un periodo posterior de tiempo ya que la efectividad, de acuerdo a Diez-Picazo y Ponce de León, referenciado por Lescano, Mena y Méndez (2016, p. 574), va en función a sus “fines y objetivos generales y específicos” lo cual está relacionado con la impetración de la justicia, el poder ciudadanizar la justicia y dar la oportunidad a las personas de resolver ellas mismas sus conflictos (sin la intervención de un juez).

“la efectividad que en el presente trabajo hace referencia a que el derecho, también produce efectos específicos. En este sentido, se alude a la capacidad del derecho de lograr un efecto que se desea o se espera. Además, se debe considerar que las normas son efectivas cuando puede comprobarse que los individuos a quienes se dirige la prescripción, desarrollan las conductas descritas en la norma” (mena, 2016. p. 571).

BIBLIOGRAFÍA

- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (México). (2014). Ley nacional de mecanismos alternativos de solución de controversias en materia penal. Ciudad de México, México. Obtenido de http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/lnmascmp/LNMASCMP_orig_29dic14.pdf
- Calderon Concha, P. (2009). Teoría de conflictos de Johan Galtung. *Revista de Paz y Conflictos*, 60-81.
- Carrasco, Villá, & Casañas, P. y. (2011). La mediación en el ámbito escolar. En P. Casanovas, J. Magre, & M. E. Lauroba, *Libro blanco de la mediación en Cataluña* (pp. 497-578). Barcelona: Generalitat de Cataluña.
- Casanovas, P., Magre, J., & Lauroba, M. E. (2011). Libro blanco de la mediación en Cataluña. *Generalitat de Cataluña*, 20-34.
- Lederach, J. (1989). *Elementos para una resolución de justicia*. México: Servicio de paz y justicia.
- Lederach, J. (2009). *El pequeño libro de la transformación de conflictos*. Colombia: Good Books.
- Lescano Galeas, N. V., Mena Mena, M. C., & Méndez Reátegui, R. (2016). Eficacia, Eficiencia y Efectividad en la resolución de conflictos transigibles de niñez y adolescencia en el Ecuador. *Revista de Derecho UNED*, 567-595.
- Coob, S. (1994). A narrative perspective on mediation. *New Directions in Mediation. Communication, Research and Perspectives*, 48-63.
- Creswell. (s.f.). *Metodología*.
- Alexander, C. (Febrero de 2010). Tesis: Personal intelligences and interrole conflicts in working mothers. Estados Unidos.

- Alzate, R. (1998). *Análisis y resolución de conflictos: una perspectiva psicológica*. Bilbao: Universidad del País Vasco.
- Amat, P., Barreiro, A., & Tatter, M. (2006). Hacia un nuevo paradigma: La mediación apreciativa. *Jornadas de diálogos apreciativos: el socio-construccionismo en acción*, 10-21.
- Armendas, Mola, Aneas, Esparrica, & Monge. (2011). La mediación en el ámbito de la salud. En P. Casanovas, J. Magre, & M. E. Lauroba, *Libro blanco de la mediación en Cataluña* (pp. 579- 648). Barcelona: Generalitat de Cataluña.
- Baker, W. (agosto de 2012). Tesis: Emotional intelligence and conflict resolution styles: implications for United States national guard leaders. Estados Unidos.
- Bolaños, I. (2007). *Mediación Transicional*. Murcia: Portularia.
- Bush, R., & Folger, J. P. (2006). *La promesa de la mediación. Cómo afrontar el conflicto a través del fortalecimiento propio y el reconocimiento de otros*. Buenos Aires: Granica.
- Deutch, M. (1973). *The resolution of conflict: Constructive and destructive process*. Yale: Yale University Press.
- Dugan, M. (1996). The resolution of conflict: constructive and destructive process. *New Haven y Londres: Yale University Press*, 9-20.
- España, P. J. (31 de 10 de 2018). *Organos Judiciales que ofrecen mediación: Mediación Penal*. Obtenido de Poder Judicial España: <http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Mediacion/Juzgados-que-ofrecen-mediacion/Juzgados-que-ofrecen-mediacion-Penal/relacionados/LA-MEDIACION-EN-EL-PROCESO-PENAL>
- Fisher, R., & Ury, W. (1996). *Obtenga el sí: El arte de negociar sin ceder*. Madrid: Ediciones Gestión.
- Folger, J., & Taylor, A. (1992). *Mediación. Resolución de conflictos sin litigio*. México: Limusa.
- Galtung, J. (1995). *Investigaciones teóricas*. Madrid: Tecnos.
- Gardner, H. (1995). *Inteligencias Múltiples. La teoría en la práctica*. Barcelona: Paidós Ibérica S.A.
- Gardner, H. (2001). *Estructuras de la mente*. Bogotá: Fondo de Cultura Económica Ltda.
- Gardner, H. (2001). *Estructuras de la mente*. Bogotá: Fondo de la Cultura Económica Ltda.
- Giralt, P., & Miguel, S. (2004). *Mediació comunitària i transformació social. Conceptualització i pràctiques Europees*. Barcelona: Fundació Pere tarrés.
- Goleman, D. (2000). *La inteligencia emocional*. CDMX: Ediciones B México, S.A de C.V.
- González, D., & Solórzano, J. (2016). Perspectivas sobre el estudio del conflicto: aspectos macroestructurales y microestructurales desde lo transdisciplinar. *Revista Criterios*, 311-333.
- Gorjón Gómez, F. J., & Sánchez García, A. (2015). *Las 101 preguntas del mediador*. México: Tirant lo Blanch.

- Gorjón, F. (2015). Teoría de la impetración de la justicia. por la necesaria ciudadanía de la justicia y la paz. *Comunitaria*, 113-131.
- Gorjón, F. (2016). Mediación, ciencia social emergente. *Comunitaria*, 9-25.
- Gorjón, F., & Steele, J. (2012). *Métodos alternos de solución de conflictos*. México: Oxford University Press México S.A. de C.V.
- Gorjón, F., Pesqueira, J., Sáenz, K., Vázquez, R., Quiroz, L., Cabello, P., . . . Steele, G. (2015). *La ciencia de la mediación*. México: Tirant lo blanch México.
- Grover, K., grosch, J., & Olczak, P. (1996). *La mediación y sus contextos de aplicación*. Barcelona: Paidós.
- Guillaume - Hofnung, K., & Olczak, P. V. (2009). *la médiation*. Paris: Presses Universitaires de France.
- Hochel, M., & Gómez Milán, E. (2008). *Inteligencia humana*. Obtenido de Conscious-Robots.com: <http://www.conscious-robots.com/es/2008/12/10/el-rompecabezas-del-cerebro-la-conciencia/>
- Hueso García, V. (s.f.). Johan Galtung. La transformación de los conflictos por medios pacíficos.
- Iglesias Ortuño, E.; Pastor Seller, E. y Rondón García, L. M. (2017). Mediación como profesión emergente: actualidad formativa desde la Educación Superior, en *Mediaciones Sociales* 16, 135-153.
- Iglesias-Ortuño, E., & Pastor-Seller, E. (2015). Las competencias para el ejercicio profesional mediador. Estudio de la actualidad formativa Catalana en materia de Mediación. Murcia, Murcia, España: Universidad de Murcia.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2014). *Censo nacional de Impartición de Justicia Estatal*. México: INEGI.
- Internationale Weiterbildung und Entwicklung gGmbH. (2008). Obtenido de Internationale Weiterbildung und Entwicklung gGmbH web site: http://www.visiondiweb.com/insight/lecturas/Teoria_basica_del_conflicto.pdf
- Jefatura del Estado (España). (2012). Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. España. Obtenido de <https://www.boe.es/buscar/pdf/2012/BOE-A-2012-9112-consolidado.pdf>
- Johnson, B., & Onwuegbuzie, A. (2004). Mixed methods research: a research paradigm whose time has come. *American Educational Research Association*, 14-26.
- Kerlinger, F., & Lee, H. (2002). *Investigación del Comportamiento. Métodos de Investigación en Ciencias Sociales*. México: McGraw-Hill.
- Montagud, X. (2012). Aproximación a los límites de la intervención social. Obstáculos dificultades epistemológicos. En J. Fombuena, *El trabajo social y sus instrumentos. Elementos para una interpretación a piacere* (pp. 109 - 133). Valencia: Nau Llibres.
- Moore, C. (1995). *El proceso de mediación: Métodos prácticos para la resolución de conflictos*. Barcelona: Granica.
- Munné, M., & Mac-Cragh, P. (2006). *Los diez principios de la mediación*. Barcelona: Graó.

- Munné, M., Prokopljevic, & Llorens. (2011). Mediación ciudadana y comunitaria. En P. M. Casanovas, & M. E. Lauroba, *Libro blanco de la mediación en Cataluña* (pp. 375-432). Barcelona: Generalitat de Cataluña.
- Munuera, P. (2012). *Conflicto, mediación y trabajo social*. Valencia: Nau Llibres.
- Naciones Unidas. (2012). Directrices de las Naciones Unidas para una mediación eficaz. *Directrices de las Naciones Unidas para una mediación eficaz*. Nueva York, Estados Unidos de América. Obtenido de https://peacemaker.un.org/sites/peacemaker.un.org/files/GuidanceEffectiveMediation_UNDPA2012%28spanish%29_1.pdf
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Inte. J. Morphol*, 227-232.
- Parkinson, L. (2005). *Mediación familiar: teoría y práctica. principios y estrategias operativas*. Barcelona: Gedisa.
- Pastor Seller, E. (2011). Proximity social policies government: quality and democratic improvement analysis of local council of well being. *Revista de Administração Pública*(45 (2)), 377 - 399.
- Pastor Seller, E. (2014). La Mediación como servicio público de la administración local en las sociedades relacionales contemporáneas. *Revista Brasileira de Gestão e Desenvolvimento Regional*, 10(1), 3-27.
- Pastor Seller, E. (2013). La mediación como intervención interdisciplinar: una aproximación a los ámbitos y modelos de mediación en España. *Revista UEPG: Ciências Sociais Aplicadas*, 21(1). 9-16.
- Pastor, E., & Iglesias, E. (2011). La mediación intrajudicial como método de resolución de conflictos en el seno familiar. *Entramado*, 72-87.
- Pereira, Z. (2011). Los diseños de método mixto en la investigación en educación: una experiencia concreta. *Revista Electrónica Educare*, 15-29.
- Pérez, L., & Beltrán, J. (2006). Dos décadas de “Inteligencias múltiples”: Implicaciones para la psicología de la educación. *Papeles de Psicólogos*, 147-164.
- Poder Judicial del Estado de Nuevo León. (30 de Abril de 2018). *Micrositios: Poder Judicial del Estado de Nuevo León*. Obtenido de Poder Judicial del Estado de Nuevo León: <https://www.pjenl.gob.mx/>
- Ramírez, K. (2018). La inteligencia emocional como herramienta de resolución de conflictos en las organizaciones. *La inteligencia emocional como herramienta de resolución de conflictos en las organizaciones*. Bogotá, Colombia. Obtenido de LA INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO HERRAMIENTA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LAS ORGANIZACIONES: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/18185/RamirezGomezKellyJhoana2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Redorta, J. (2004). *Como analizar los conflictos: la tipología de los conflictos como herramienta de mediación*. Barcelona: Paidós.
- Redorta, J. (2007). *Entender el conflicto. La forma como herramienta*. Barcelona: Paidós.

- Rubin, J., Pruitt, D., & Kim, S. (1994). Social conflict. *Escalation, stalemate and settlement*, 24-43.
- Sáenz, K., & Rodríguez, K. (2014). Habilidades investigativas. En K. Sáenz, & G. Tamez, *Métodos y técnicas cualitativas y cuantitativas aplicables a la investigación en ciencias sociales* (pp. 85-96). Ciudad de México: Tirant Humanidades.
- Sáenz, K., & Téllez-Castilla, M. (2014). La entrevista en profundidad. En K. Sáenz, & G. Tamez, *Métodos y técnicas cualitativas y cuantitativas aplicables a la investigación en ciencias sociales* (pp. 171-182). Ciudad de México: Tirant Humanidades.
- Santana Rodríguez, G., & Rodríguez-Mateo, H. (2014). El perfil de eficacia del mediador desde la perspectiva de la negociación. *INFAD Revista de Psicología*, 237-244.
- Secretaría de Cultura. (2016). Acto y Procedimiento Administrativo. En J. Fernández Ruiz, *Derecho Administrativo* (pp. 129-160). Ciudad de México: Instituto de Investigaciones Jurídicas.
- Serrano, G. (2008). Eficacia y Mediación Familiar. *Boletín de Psicología*, 51-63.
- Silva García, G. (2008). La teoría del conflicto. Un marco teórico necesario. *Prolegómenos*, 29-43.
- Sotelo, H. y. (2007). *Mediación y solución de conflictos. Habilidades para una necesidad emergente*. Barcelona: Tecnos.
- Torrego, J. (2003). *Mediación de conflictos en instituciones educativas*. Barcelona: Narcea.
- Trujillo, F. (2020). Desarrollo de la inteligencia intrapersonal en la etapa de educación básica. *Desarrollo de la inteligencia intrapersonal en la etapa de educación básica*. Quito, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7283/1/T3167-MINE-Trujillo-Desarrollo.pdf>
- Ury, W. (2005). *Alcanzar la paz*. Barcelona: Paidós.
- Vázquez, R., & Rivera, P. (2014). Los métodos tradicionales aplicados a las ciencias sociales. En K. Sáenz, & G. Tamez, *Métodos y técnicas cualitativas y cuantitativas aplicables a la investigación en ciencias sociales* (pp. 97-111). Ciudad de México: Tirant Humanidades.
- Villagrasa, C. (2004). *La mediació. L'alternativa multidisciplinària a la resolució dels conflictes*. Barcelona: Portic.
- Vinyamata, E. (2004). *Guerra y paz en el trabajo: conflictos y conflictología en las organizaciones*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- Vinyamata, E. (2015). Conflictología. *Revista de Paz y Conflictos*, 9-24.

GRACIAS POR CONFIAR EN NUESTRAS PUBLICACIONES

Al comprar este libro le damos la posibilidad de consultar gratuitamente la versión ebook.

Cómo acceder al ebook:

- ☞ **Entre en nuestra página web**, sección Acceso ebook
(www.dykinson.com/acceso_ebook)
- ☞ **Rellene el formulario** que encontrará insertando el código de acceso que le facilitamos a continuación así como los datos con los que quiere consultar el libro en el futuro (correo electrónico y contraseña de acceso).
- ☞ Si ya es **cliente registrado**, deberá introducir su **correo electrónico y contraseña habitual**.
- ☞ Una vez registrado, **acceda a la sección Mis e-books de su cuenta de cliente**, donde encontrará la versión electrónica de esta obra ya desbloqueada para su uso.
- ☞ Para consultar el libro en el futuro, ya sólo es necesario que se identifique en nuestra web con su correo electrónico y su contraseña, y que se dirija a la sección Mis ebooks de su cuenta de cliente.



CÓDIGO DE ACCESO

Rasque para ver el código

Nota importante: Sólo está permitido el uso individual y privado de este código de acceso. Está prohibida la puesta a disposición de esta obra a una comunidad de usuarios.

**MANTÉNGASE INFORMADO
DE LAS NUEVAS PUBLICACIONES**

**Suscríbase gratis
al boletín informativo
www.dykinson.com**

Y benefíciense de nuestras ofertas semanales

