



TRABAJO FINAL DE GRADO

(P.I.A)

Mediación en la provincia de Santa Fe: Rol del mediador y comediador

MARZO DE 2017

“Disuade de litigar. Persuade a tus vecinos para que lleguen a un arreglo siempre que puedas. Hazles ver que a menudo el supuesto ganador es en realidad un perdedor, en honorarios, gastos y pérdida de tiempo. Como mediador el abogado tiene una gran oportunidad de ser un buen hombre. Y aún habrá suficiente negocio”.

Abraham Lincoln (1809 -1865).

AGRADECIMIENTOS

A mi mujer, pilar incondicional en mi vida.

A mis cuatro hijos.

A mis dos nietas.

RESUMEN

El objetivo central del presente trabajo es analizar la mediación como método alternativo de resolución de conflictos y el rol del mediador en el procedimiento. Teniendo en cuenta que la mediación es un método no adversarial de resolución de conflictos, es decir, un método que se caracteriza por que la resolución del conflicto se logra a través de la participación de los involucrados sin que pierdan el dominio del mismo. Se trata de una modalidad de gestión del conflicto al que las partes concurren voluntariamente, en el que tienen garantizadas la confidencialidad, la neutralidad y la imparcialidad.

La mediación es llevada adelante por un profesional, el mediador que es el encargado de desarrollar el proceso. El mediador debe cumplir con los requisitos establecidos en las leyes vigentes, ya sea, la nacional como las provinciales, a los efectos de poder intervenir en los procesos. Uno de esos requisitos es, que el mediador sea abogado. No obstante, en algunas provincias como es el caso de San Luis, el mediador puede tener cualquier profesión con título universitario.

En el siguiente Trabajo Final de Grado (TFG), el foco estará puesto en la implementación de la mediación en la Provincia de Santa Fe, por lo que se analiza la normativa vigente y los requisitos para ser mediador en esa provincia, atento que gran parte del éxito de aquélla, descansa en la formación del mediador.

PREDICTORES: métodos alternativos de resolución de conflictos – mediación – mediador – requisitos para ser mediador

ABSTRACT

The main objective of this paper is to analyze mediation as an alternative method of conflict resolution and the mediator role in the procedure. Taking into account that mediation is a non-adversarial method of conflict resolution, that is, a method that is characterized by the resolution of the conflict is achieved through the participation of those involved without losing control of it. It is a form of conflict management to which the parties concur voluntarily, in which confidentiality, neutrality and impartiality are guaranteed.

Mediation is carried out by a professional, the mediator who is in charge of developing the process. The mediator must comply with the requirements established in the laws in force, whether national or provincial, in order to be able to intervene in the processes. One of those requirements is that the mediator be a lawyer. However, in some provinces such as San Luis, the mediator can have any profession with a university degree.

In the following Final Grade Work (FGW), the focus will be placed on the implementation of mediation in the Province of Santa Fe, which analyzes the current regulations and the requirements to be a mediator in that province, Of its success, lies in the formation of the mediator.

KEY WORDS: Alternative methods of conflict resolution - mediation – mediator – requirements to be a mediator.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO I.....	17
EL CONFLICTO.....	17
1. CONFLICTO	19
1.1 CONCEPTO.....	19
1.2 COMPONENTES DEL CONFLICTO	22
1.3 FINALIDAD PERSEGUIDA EN EL CONFLICTO.....	24
1.4 SUJETOS INVOLUCRADOS EN EL CONFLICTO	24
1.5 PARTICIPACIÓN DE TERCEROS EN EL CONFLICTO	25
1.6 CLASIFICACIÓN DE LOS TERCEROS QUE INTERVIENEN EN EL CONFLICTO.....	26
2. MÉTODOS UTILIZADOS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.....	28
2.1 LA NEGOCIACIÓN.....	29
2.2 LA CONCILIACIÓN.....	30
CONCLUSIONES PARCIALES.....	30
CAPÍTULO II	32
LA MEDIACIÓN.....	32
1. LA MEDIACIÓN.....	34
1.1 CONCEPTO.....	34
1.2 ANTECEDENTES DE LA MEDIACIÓN	36
1.2.1 HASTA FINES DEL SIGLOXIX.....	36
1.2.2 SIGLO XX HASTA LA ACTUALIDAD.....	38
2. CARACTERÍSTICAS DE LA MEDIACIÓN	40
3. ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LA MEDIACIÓN	41
4. EL ACUERDO EN LA MEDIACIÓN	42
5. ESCUELAS DE MEDIACIÓN.....	44
CONCLUSIONES PARCIALES.....	45

CAPÍTULO III	48
ROL Y FORMACIÓN DEL MEDIADOR	48
1. EL MEDIADOR	50
1.2 CARACTERÍSTICAS DEL MEDIADOR	51
1.3 ESTRATEGIAS QUE PUEDE UTILIZAR EL MEDIADOR	54
1.4 ACTIVIDAD DEL MEDIADOR.....	56
1.5 FACTORES QUE INFLUYEN EN LAS TAREAS DEL MEDIADOR.....	57
2. FORMACIÓN DEL MEDIADOR: LEY N° 26.589.....	59
CONCLUSIONES PARCIALES.....	62
CAPÍTULO IV	64
FORMACIÓN DEL MEDIADOR EN LA PROVINCIA DE SANTA FE	64
1. ANTECEDENTES LEGISLATIVOS DE LA LEY DE MEDIACIÓN EN ARGENTINA	66
1.1 DECRETO N° 1480/92	66
1.2 LEY N° 24. 573 LEY DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN.....	67
1.3 LEY N° 26.589 LEY DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN	69
2. MEDIACIÓN EN LA PROVINCIA DE SANTA FE	70
2.1 LEY N° 11.622	70
2.2 LEY N° 13.151	71
2.2.1 ANEXO III: CURSO BÁSICO DE FORMACIÓN DE MEDIADORES	73
2.2.2 ANEXO IV: CURSOS DE CAPACITACIÓN CONTINUA	73
2.2.3 ANEXO V: CURSOS DE NIVELACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE MEDIACIÓN	74
2.2.4 ANEXO VI: TALLERES DE ANÁLISIS NORMATIVO	74
3. INHABILIDADES DEL MEDIADOR EN LA LEY N° 13.151	74
4. PROHIBICIONES PARA EL MEDIADOR.....	75
5. EL ROL DEL MEDIADOR EN LA PROVINCIA DE SANTA FE	75
CONCLUSIONES PARCIALES.....	76
CONCLUSIÓN.....	79
LISTADO DE BIBLIOGRAFÍA	85

DOCTRINA	86
LEGISLACIÓN	88
NACIONAL	88
PROVINCIA DE SANTA FE.....	88
PÁGINAS WEB.....	88

INTRODUCCIÓN

El hombre como ser social necesita desarrollarse e interactuar con sus pares para llegar a sociabilizar y poder mantenerse como miembro de ese colectivo, respetando sus reglas, aceptando sus deberes y también disfrutando y reclamando por sus derechos.

Esta es la manera de construir una sociedad sana en la que cada uno sea consciente de su rol, de sus obligaciones y de sus derechos. Sin embargo, aun en las sociedades más avanzadas en estos aspectos el conflicto es parte de la misma.

Esto es así porque cada ser humano persigue sus propias metas, sus ideales, sus intereses, lo que no siempre es bien visto o aceptado por el resto. Esto sucede como consecuencia ineludible a partir de que el individuo comienza a perseguir sus sueños, sus deseos, eso que siente que le pertenece, eso que quiere, eso que necesita. La clave está en que así como él se plantea la vida existen otros tantos sujetos que lo harán del mismo modo persiguiendo, buscando, deseando, queriendo, necesitando lo mismo. De esta forma, a partir de que muchos sujetos persisten en conseguir lo mismo o creen que les asiste la razón sobre algún tema de discusión o piensan que la solución que brindan para un problema es la única posible y no admiten lo que otro u otros piensan o proponen, surge el conflicto. Esto es, cada uno de los sujetos adopta una postura, una posición con respecto a la controversia suscitada lo que perjudica y complica encontrar un punto de coincidencia para solucionar el desacuerdo.

Cuando se hace referencia al conflicto, es común que se piense en un problema de gran envergadura como es, por ejemplo, un conflicto bélico. Ahora bien, ese no es el único tipo de conflicto ya que el mismo aparece en cualquier ámbito y tipo de situaciones cuando las partes involucradas están confrontadas por algo. Esto es, se habla de conflictos de derechos, conflictos de ideales, conflictos de intereses, conflictos políticos, conflictos económicos, conflictos escolares, conflictos familiares, conflictos vecinales, etcétera. Es decir que el conflicto no es exclusivo de un tipo determinado de relaciones ni surge dentro de cada una de éstas por los mismos motivos. Sin embargo, en cada uno de estos conflictos subyacen

cuestiones como la incompatibilidad, diferencia en los intereses, distinta escala de valores, metas o propósitos antagónicos, divergencia de opiniones, entre otras.

Una vez instalada la disputa surge la necesidad de solucionarla. Para ello los individuos recurren a distintos tipos de estrategias. Es decir, están quienes resuelven las disputas de manera violenta y los que prefieren buscar las vías pacíficas a través del diálogo y el entendimiento para que las cosas no lleguen a extremos innecesarios.

Cuando los individuos buscan solucionar sus diferencias ellos mismos, están resolviendo a través de lo que se denominan métodos autocompositivos, esto es, los sujetos involucrados buscan lo que más les conviene, se hacen concesiones, no se colocan en posturas rígidas, buscan aflojar tensiones para llegar a una solución que sea favorable para todos.

Por el otro lado, están quienes no creen en estos métodos, ya que piensan que posiblemente serán timados por la otra parte, razón por la que prefieren judicializar las causas depositando toda su confianza en los jueces. A este método de resolución de conflictos se lo denomina adversarial o heterocompositivo, en razón de que la disputa es resuelta a través del litigio en el ámbito tribunalicio.

En el método autocompositivo, las partes podrán elegir a un tercero neutral para que participe en la resolución del conflicto. Ese tercero es el mediador que actuará con la misión de acercar a las partes para que lleguen a un acuerdo que sea conveniente para ambos, en el que no existan ganadores ni vencidos.

La figura del mediador es relevante para el éxito de la mediación ya que debe ser una persona idónea en el arte, conocer la legislación vigente en materia de mediación, a los fines de proporcionarles a los sujetos que están involucrados en la misma todas las herramientas para llegar a un acuerdo que satisfaga a todos a la vez que deberá crear las condiciones necesarias para despertar la confianza de las partes. Esto es, el mediador debe tener formación

sólida, para llevar adelante un proceso de esta naturaleza. De ello se deriva que es muy importante tener en cuenta las aptitudes y actitudes personales y profesionales del mediador.

La mediación como medio alternativo de resolución de conflictos es una herramienta valiosa para la sociedad dado que crea las condiciones necesarias para el encuentro con el otro, para la pacificación social, tendiendo puentes para un mayor entendimiento entre las personas.

Entre los elementos fundamentales para la creación de esos puentes se pueden mencionar, entre otros, la neutralidad, la confidencialidad la autocomposición, flexibilidad o informalidad, voluntariedad y principios colaborativos.

A su vez, es importante tener en cuenta, que la mediación atraviesa diversas etapas, que deben ser organizadas y desarrolladas por el mediador. Esas etapas no son uniformes ya que dependen del enfoque que utilice el mediador de acuerdo a la escuela a la que esté enrolado, pudiendo, incluso, conjugar algunas creando su propio modelo.

En este contexto el mediador se transforma en un hacedor, conductor y guía de estos procesos. Una característica fundamental del mediador es su capacidad de escucha atenta ya que cada parte manifestará sus deseos, sus expectativas, sus miedos, su desconfianza, su confianza, todas cuestiones que tiene que receptor, sin demostrar interés particular por ninguna en particular, sin involucrarse emocionalmente con ninguna de las partes, para poder manejar el conflicto que lo tiene como tercero neutral.

Para el logro de estos objetivos, es menester que el mediador tenga la formación adecuada, requiriéndose, asimismo, una capacitación constante, habida cuenta que la sociedad cambia constantemente, que los conflictos se generan en cualquier ámbito, en cualquier momento y, sobre todo, abarca distintos tipos de problemas, llegando, incluso, a ser un etapa previa y obligatoria en numerosos procesos judiciales.

Por lo expresado, no caben dudas que el rol del mediador es importantísimo atento que lo que debe buscar como meta es la pacificación y el encuentro entre las partes, generando canales y espacios de diálogo, eliminando las tensiones, facilitando las condiciones para que sea posible transitar el proceso de mediación.

Para la elaboración del presente Trabajo Final de Grado (TFG) se ha planteado como objetivo general analizar la responsabilidad y el rol del mediador, en la provincia de Santa Fe y el conocimiento que debe adquirir para desempeñarse como tal.

Entre los objetivos específicos se han planteado, entre otros:

- Analizar la regulación y los principios de la Mediación prejudicial obligatoria en materia civil y comercial, en Santa Fe ley 13151.
- Analizar el proceso de mediación en sus distintas etapas y el rol del mediador en cada una de ellas según la reglamentación Santafesina. Ley 13151 y decretos reglamentarios.
- Analizar y Distinguir el rol del mediador con independencia de la profesión de origen.
- Analizar cómo se incorporan las habilidades y destrezas para el desempeño como mediador y su responsabilidad en los procesos de resolución de conflictos en Santa Fe.
- Describir la problemática actual de la aplicación de la mediación en la Provincia de Santa Fe.
- Analizar el trabajo del mediador desde una perspectiva vocacional.

Asimismo, se han planteado interrogantes que será necesario responder durante la realización de la presente obra, a los fines de dar cabal cumplimiento a los objetivos planteados supra. Entre las preguntas de investigación se destacan entre otras: a) ¿Cuáles son las regulaciones legales exigidas para ser mediador en Santa Fe?; b) ¿En qué caso se aplica la

ley de mediación?; c) ¿Cuáles son las responsabilidades del mediador en la mediación?; d) ¿Cómo se regulan los centros de capacitación en mediación es Santa Fe?

Por otro lado, para realizar un buen trabajo de investigación es necesario contar con un adecuado marco metodológico.

Para ello es menester en primer lugar definir qué se entiende por metodología de la investigación, para lo que se utilizarán las enseñanzas de Yuni y Urbano, quienes definen a la metodología de la investigación como: “la teoría o ciencia del método, una meta-disciplina que tiene por objeto de estudio los métodos utilizados por las diferentes disciplinas para generar teorías. (2006, pág. 9). Se trata de los procedimientos y acciones que debe realizar el investigador a los fines de construir conocimiento científico.

Por otro lado, es necesario determinar qué tipo de estudios de la investigación se utilizarán para la elaboración del trabajo.

Siguiendo a Dankhe (1986), existen cuatro tipos de investigación, a saber: descriptivos; exploratorios; correlacionales y explicativos.

Para la elaboración de la presente pieza se utilizarán los estudios descriptivos que son los que permitirán conocer de manera acabada qué es la mediación como método alternativo de resolución de conflictos y su aplicación en la Provincia de Santa Fe. Para ello será necesario analizar la normativa vigente para poder determinar en qué casos y bajo qué condiciones resulta aplicable, determinar el rol del mediador en esa provincia y su capacitación habida cuenta de la trascendencia que el mismo tiene en este proceso. Para ello se describirán las especiales aptitudes que debe poseer el mediador a la vez que se analizará si la formación que recibe un mediador en la provincia de Santa Fe es la adecuada y suficiente para responder a las necesidades actuales en esa provincia.

A su vez, es necesario contar con una adecuada estrategia metodológica dado que la misma se vincula a los niveles y perspectivas perseguidos para la realización del trabajo.

El paradigma que se empleará es el cualitativo, dado que el mismo tiene como objetivo la descripción de las cualidades de un fenómeno. Busca descubrir, profundizar y captar el sentido de las instituciones sociales, que, para el caso de marras, se circunscribe al proceso de mediación y al mediador por medio de la comprensión analítica, sin probar o medir en qué grado una cierta cualidad se encuentra en un cierto acontecimiento dado, sino que persigue descubrir tantas cualidades como sea posible, permitiendo que se logre un conocimiento más profundo y crítico de la dimensión normativa y valorativa del fenómeno que se analiza para la mayor comprensión de los hechos.

Otro aspecto importante a la hora de desarrollar un trabajo es contar con fuentes fidedignas de información atento que a través de ellas se podrá conocer el tópico seleccionado. Para el presente caso las mismas se encuentran en la legislación y reglamentación que regula, en la Provincia de Santa Fe, el proceso de mediación y la formación del mediador.

En lo que respecta a la técnica de recolección de datos se utilizará la revisión documental la que comprende el análisis de fuentes primarias, secundarias y/o terciarias que den cuenta del hecho investigado en este caso la normativa vigente relativa a la Mediación en el marco de los procesos no adversariales de resolución de conflictos en la Provincia de Santa Fe.

En cuanto a la delimitación temporal del presente trabajo, se tomará como punto de partida el año 2010, cuando fue sancionada la ley de Mediación en Santa fe, que fuera declarada de interés público provincial. La misma establece la utilización, promoción, difusión y desarrollo de los métodos no adversariales y desjudicializados de resolución de conflictos e instituye la mediación con carácter de instancia previa obligatoria a la iniciación de algunos procesos judiciales en la mentada provincia.

Para que el lector se encuentre con una obra que le sea útil por sus contenidos y de interés para avocarse a su lectura, la misma se organizará en capítulos. En cada uno de ellos se producirá el abordaje de un tema específico partiendo de lo general a lo específico.

En el capítulo uno el eje temático será el análisis del conflicto, sus características, elementos formas de resolverlos.

En el capítulo dos el tema central será el tratamiento de los métodos alternativos de resolución de conflictos, en especial la mediación, la distinción entre ésta y la negociación y la conciliación.

El foco del capítulo tres será la normativa vigente en la Provincia de Santa Fe con respecto a la mediación.

El tópico que se desarrollará en el capítulo cuarto estará relacionado con la figura del mediador y su formación.

Finalmente, a modo de colofón se presentará una síntesis de lo analizado en toda la obra acompañada de una apreciación personal sobre la temática seleccionada.

CAPÍTULO I

EL CONFLICTO

Desde el comienzo de los tiempos, el hombre se ha interrelacionado con otros sujetos de su misma especie. Esta especial característica lo define como un ser social ya que está en su naturaleza la necesidad de vivir en comunidad, compartir espacios, creencias, tradiciones, etcétera.

A su vez, el hombre tiene otro elemento que lo define y es su individualismo, es decir, necesita interactuar en sociedad pero también necesita conservar su individualidad, sus propios espacios, sus pertenencias, sus afectos. Esta suerte de contradicción en la que desarrolla su vida es generadora de conflictos, de disputas, de desencuentros, de desavenencias, situaciones que forman parte de la vida de relación de los sujetos.

El conflicto se asocia con algo negativo dado que genera desequilibrio en la convivencia. Sin embargo, no son pocas las oportunidades en las que, a través de un conflicto, se han logrado resultados positivos que han significado cambios importantes en la vida del hombre. Un claro ejemplo de ello son los conflictos laborales, sin los cuales los trabajadores no hubieran logrado el reconocimiento de numerosos derechos de los que gozan en la actualidad.

Por otro lado, es casi imposible pensar en una sociedad sin conflictos, ya sea de tipo individual o grupal, atento que el conflicto importa movimiento, dinámica, de lo contrario la sociedad sería anómica, desinteresada, sin motivaciones. Esto no significa que se debe propiciar el conflicto para que la sociedad esté activa y avance.

Se supone que en toda sociedad existe un grado mínimo de conflictividad que es aceptable. Lo que debe evitarse son situaciones de conflicto que no se pueden controlar que terminarán afectando la paz social, es decir, es aconsejable ser prudentes y estar atentos ante la aparición de un conflicto detectando sus orígenes y las posibilidades de solución inmediatas para evitar que se produzca una escalada del mismo que culmine con una situación descontrolada. El análisis adecuado y oportuno del conflicto servirá para intentar, como

primera medida, invertir las cargas negativas del mismo, través de la orientación y el re-direccionamiento de modo tal que permita alcanzar, ya sea, metas personales o desarrollos y logros grupales.

1. CONFLICTO

A los fines de comenzar a desarrollar los objetivos propuestos para el presente acápite, se analizará lo relacionado con el conflicto propiamente dicho. Para ello se comenzará por conceptualizarlo para tener así un marco referencial sobre el tema.

1.1 CONCEPTO

Cuando se necesita definir qué es algo, una de las primeras herramientas que se consultan son los diccionarios. En esta ocasión el diccionario consultado es el de la Lengua Española (DLE) (2012) a los fines de obtener una primera acepción del término. De acuerdo al mismo, conflicto deriva del latín *conflictus*, siendo utilizado vulgarmente como sinónimo de combate y/o violencia, lucha. Sin embargo, en una segunda acepción es un término que es empleado para referirse a algún apuro, a una situación que aparenta no tener una salida próxima, a una discusión verbal. En una tercera acepción se lo describe como la existencia concomitante de tendencias contradictorias ya sea en el individuo o en un grupo con la entidad suficiente para generar inconvenientes, trastornos, desencuentros, desavenencias.

El conflicto no es exclusivo de un ámbito determinado, ni de una cultura o condición social. Por el contrario, el conflicto atraviesa transversalmente a la sociedad produciendo sus efectos, más o menos devastadores, en todo el tejido social.

Contrariamente a lo que podría pensarse, el ámbito familiar es uno de los más conflictivos dado que en el mismo convergen diversas situaciones y relaciones entre los miembros de la familia que crean las condiciones para que surjan las disputas por ejemplo los

celos, la falta de colaboración de algunos de sus miembros, las diferentes opiniones políticas, religiosas, entre otras (Haynes, 1995).

Entre las distintas definiciones aportadas por estudiosos de la temática social resulta interesante la que proporciona Ander-Egg (1995, p18) para quien el conflicto es: “un proceso social en el cual dos o más personas o grupos contienden, unos contra otros, en razón de tener intereses, objetos y modalidades diferentes, con lo que se procura excluir al contrincante considerado como adversario”.

Dentro de las relaciones sociales el conflicto es una más, sólo que contiene elementos que pueden ser perjudiciales para los involucrados el conflicto. Este es el punto que debe ser atendido y considerado cuando se está frente a un conflicto atendiendo a su origen, sus causas, el ambiente en el que se presenta, las especiales circunstancias relacionadas con las personas que se encuentran inmersas en el mismo. Esto determina la necesidad de realizar, aunque sea de manera general, una clasificación de las posibles relaciones sociales, esto es de amistad, escolares, familiares, afectivas, institucionales, entre otras, para llegar a entender cada tipo de conflicto dado que no será lo mismo un conflicto escolar que uno laboral, por ejemplo.

Partiendo de lo señalado Entelman (2009), sostiene que se debe tener en cuenta la temporalidad de las relaciones, esto es si son transitorias o duraderas. Si se trata de vínculos continuos o accidentales, relaciones públicas o privadas teniendo, además, en cuenta que, en cualquier grupo se puede originar un conflicto sobre todo, cuando los intereses de los participantes del conflicto son incompatibles o, al menos, esa es la forma en la que los sujetos lo perciben. Señala, asimismo, el autor en cita, que en las oportunidades en las que los objetivos son coincidentes, pero percibidos como antagónicos al principio, es más fácil lograr que las partes entiendan que se trata de lo mismo pero enfocado de manera distinta, de este modo se consigue la cooperación de los individuos en la búsqueda de la solución. Por el contrario, al existir un sistema normativo regulador de la vida en sociedad, está previamente

determinado qué conductas están permitidas y cuáles prohibidas, por lo que, ante el incumplimiento, existe una sanción. Frente a esta situación cuando se plantea la colisión de intereses lo primero que los involucrados pretenden es determinar a quién le asiste la razón desde el punto de vista legal, es decir determinar quién es el obligado.

Atendiendo a la definición brindada por Ross (1995) existe conflicto cuando dos o más partes se disputan el control de bienes escasos o de determinado valor simbólico. En esta definición están contenidos aspectos que relacionan el conflicto con la cultura ya que ésta es la que determina la cualidad y calidad de los bienes como así también su simbología. Tal es el caso de la India país en el que la vaca es un animal sagrado por lo que para esa cultura posee un gran valor simbólico. Para el autor en cita el conocimiento de la cultura a la que pertenecen los sujetos es fundamental a la hora de definir el conflicto atento encuentra que es aquélla la que define el modo de comportarse los sujetos, los valores que defenderá y el modo en el que lo hará.

En una posición distinta, Freund (1985) entiende que el conflicto es un enfrentamiento intencional, hostil a propósito de un derecho sobre el cual ambas partes consideran que son titulares únicos por lo que, en miras a mantenerlo o restablecerlo, intentan romper sus respectivas barreras de resistencia, pudiendo, incluso, llegar a la violencia para conseguir sus objetivos. Es natural que en las disputas las partes creen que les asiste la razón, que están atravesando situaciones injustas por lo que el objetivo es salir de esa situación para restablecer el equilibrio. Por ejemplo en un conflicto por la división de bienes en un divorcio, ambas partes creen que tienen la razón en cuanto al hecho de que gracias a su esfuerzo personal han llegado a tener determinado patrimonio por lo que cada uno piensa que se debe quedar con todos los bienes. En otro orden, por ejemplo en el ámbito laboral, algunos trabajadores sienten que están expuestos a situaciones de verdadera injusticia cuando no obtienen el mismo salario que otros compañeros por igual tarea realizada.

Es interesante la clasificación que realiza Freund (1985) de los conflictos dividiéndolos en polémicos y agonales.

- Los conflictos polémicos, siguiendo al autor citado, son aquellos en los que las partes han utilizado la fuerza o es inminente que ello suceda dado que los involucrados, o al menos uno de ellos, entienden que la violencia es el modo más directo y fácil de coaccionar para vencer la resistencia del otro que es visto como el enemigo a vencer. Esta visión del otro hace que el uso de la fuerza física se presente como la mejor alternativa ya que el uso de ella es ofensivo en primer término y también opera como elemento disuasor ya que compele al otro a ceder ante la presión.
- Los conflictos agonales se caracterizan por no emplear la violencia, ven al otro como adversario y no como enemigo. Este tipo de conflicto se da, principalmente, a nivel de relaciones internacionales en las que es posible establecer pautas de conducta para evitar llegar a situaciones violencia. Es decir, este tipo de conflictos no se da entre los individuos, ya sean aislado o grupos, en razón de que es imposible establecer pautas de conducta para resolver un conflicto más allá de lo que la normativa general establezca como prohibiciones.

1.2 COMPONENTES DEL CONFLICTO

En todo conflicto existe una divergencia sobre alguna cuestión, que puede ser asimilada a un interés, a un valor o a una aspiración (Highton, 1998).

La autora en cita conceptualiza cada una de estas cuestiones de la siguiente manera:

- Interés: es aquello que interesa, que importa y que puede ser individual o colectivo, social, privado o público, que posee una característica diferenciadora y es el hecho de que tiene ligazón íntima con los deseos y pulsiones de las personas por lo que llega a dominar sus acciones de manera tal que determina

la conducta que asumirá, ya sea el individuo o el grupo, porque están involucradas metas, necesidades, objetivos que necesita satisfacer en pos de una finalidad determinada. Ahora bien, los deseos no son los únicos integrantes del interés, ya que existen otros que son menos exteriorizables pero que son igualmente importantes como es el caso de los temores y preocupaciones que suelen estar, con mucha frecuencia, latentes, subyaciendo en el conflicto (Highton, 1998).

- Valor: es la utilidad o la aptitud que posee una cosa en orden a producir la satisfacción de necesidades, bienestar, confort. Es decir, está relacionado con la importancia que tiene o posee algo para el sujeto. Se puede predicar del valor algo positivo o negativo y otorgársele jerarquía ya que pueden ser superiores o inferiores. El valor se relaciona con cuestiones relacionadas con la religión, la moral, la ética, la ideología que es lo que orienta el comportamiento del sujeto ya que cuando lo decide lo hace teniendo en miras sus convicciones más íntimas, lo que determina su perdurabilidad y su carácter de núcleo pétreo, es decir la imposibilidad de que sea negociado (Highton, 1998).
- Aspiraciones: son los objetivos o metas perseguidos por las personas. Cuando no se alcanzan surgen las frustraciones que se traducen en una toma de conciencia de que lo no logrado por uno fue conseguido por el otro dando lugar a la aparición de lo que Highton (1998) denomina las incompatibilidades, las que pueden ser percibidas por un lado como muy altas por cada una de las partes, es decir, cada sujeto entiende que el otro aspira demasiado, o bien, no surgen alternativas que los beneficie a ambos con lo que se está ante una situación de difícil resolución dada la rigidez de las posiciones de cada parte.

1.3 FINALIDAD PERSEGUIDA EN EL CONFLICTO

Dado que el conflicto surge por una desavenencia, un desajuste, un desacuerdo, es necesario determinar cuál es la finalidad que se persigue. Al respecto, Entelman (2010) sostiene que las finalidades pueden ser:

- **Concretas:** son finalidades que se relacionan con el interés o el valor concreto, determinado que tiene, para cada sujeto, lo que se persigue como meta.
- **Simbólicas:** las finalidades que se persiguen no se identifican con las metas concretas sino que están ligadas a otro interés o valor que puede estar relacionado con los afectos, con las tradiciones, lo que torna dificultosa la solución del conflicto al transformarlo en lo que se denomina un conflicto de suma cero en el que si uno gana el otro pierde todo. Por ejemplo el caso de una disputa por un dibujo que hizo un hijo, cuando los padres se separan ambos quieren conservarlo.
- **Trascendentes:** son finalidades en las que el interés o el valor es lo que se persigue, por ejemplo, el acreedor pretende cobrar la acreencia en su totalidad no aceptando ninguna oferta para conciliar, para transar. Son conflictos muy difíciles de resolver por la rigidez de las finalidades que persigue aquél que cree que le asiste todo el derecho.

1.4 SUJETOS INVOLUCRADOS EN EL CONFLICTO

En todo conflicto siempre participan por lo menos dos sujetos, es decir existen dos centros de interés diferentes pudiendo darse el caso de que se trate de dos individuos, de un individuo y un grupo o de dos o más grupos. Lo señalado indica que es necesario poder identificar a los actores del conflicto dado que, a partir de ello, se podrá determinar de qué

tipo de conflicto se trata, es decir si es una disputa en el ámbito de las relaciones interpersonales, entre grupos, entre organizaciones, u otras.

De acuerdo a Highton (1998), los actores del conflicto se clasifican en:

- Individuales: se trata de sujetos aislados que pretenden imponer sus condiciones o posiciones sin dar oportunidad al otro. Estos conflictos tienen su origen, por lo general, en contextos de rivalidad o de competencia. Destaca la autora citada que esto no tiene que ser tenido como algo negativo ya que es un aspecto de las relaciones que hace que los sujetos al estar frente a otro con posiciones tan intransigentes, comiencen a visualizar un cambio en su propia posición buscando favorecer la solución aportando nuevos puntos de vista, argumentando mejor para defender su postura (Highton, 1998).
- Colectivos: son conflictos en los que participan grupos ya que se dan en el seno de organizaciones, de empresas. En estos casos es importante determinar si el grupo tiene algún representante para descubrir qué ascendencia tiene en el grupo que lidera. Otro punto a tener en cuenta es la unión que existe entre los miembros del grupo ya que de ello dependerá el éxito en la solución del conflicto. Si se trata de grupos poco organizados en la que los sujetos no tienen claro cuál es su rol y mezclan los intereses personales con los del grupo la solución será más difícil (Highton, 1998).

1.5 PARTICIPACIÓN DE TERCEROS EN EL CONFLICTO

Además de las partes involucradas directamente en el conflicto, esto es individuos aislados o colectivos, como se ha señalado supra, existen otros sujetos, los terceros como son el árbitro, el juez o el mediador, que son llamados a intervenir cuando la disputa ha llegado a un estado de estancamiento que no les permite a los involucrados directos llegar a la solución.

Por lo general, al inicio del conflicto las partes intentan resolverlo solas, sin darle participación a terceras personas. Esto es muy común en conflictos entre dos sujetos cuando el conflicto versa sobre cuestiones íntimas, que no quieren exponer o cuando se trata de conflictos dinerarios en los que no desean que terceros conozcan la realidad ni la magnitud económica de los intereses en juego, cuando no han advertido la magnitud del conflicto en el que están inmersos o conociendo esto no están dispuestos a que alguien extraño participe. Estas reacciones que, en principio, son tomadas por los interesados con buenas intenciones ya que piensan que van a solucionar el conflicto suele ser negativo debido a que avanzan en soluciones inapropiadas, el tiempo pasa y esto sirve para que haya una escalada en la confrontación (Highton, 1998).

Cuando se llega a estas instancias es muy difícil que las partes puedan dirimir el conflicto entre ellas, siendo, incluso, posible que se haya llevado a cabo alguna conducta violenta lo que endurece aún más las posiciones, engeguece a las partes y la única solución que encuentran viable es ganar o ganar. Este es el momento en el que es necesaria la participación de un tercero que puede ser un árbitro, un juez, un mediador. El tercero debe ser un sujeto neutral, es decir, que sea objetivo y no se deje influenciar por sus propias subjetividades para que pueda ofrecer un manejo imparcial de la situación. Se trata de un facilitador que tiene el deber de tratar en forma equidistante y sin favoritismos a las partes del conflicto haciéndoles conocer cualquier circunstancia que pueda constituirse en causal de prejuicio o de parcialidad (Highton, 1998).

1.6 CLASIFICACIÓN DE LOS TERCEROS QUE INTERVIENEN EN EL CONFLICTO

Entre los terceros que pueden intervenir para resolver el conflicto se encuentran, de acuerdo a la clasificación aportada por Entelman (2010):

- Los terceros imparciales o neutrales, esto es el árbitro, el juez o el mediador.

- Los terceros ventajistas, son aquellos que no están involucrados en la disputa pero ingresan con la finalidad de lograr, a través de sus propuestas de solución, una ventaja o beneficio para sí mismos.
- Los terceros opresores, son aquellos que se involucran en el conflicto conociendo que podrán asumir una posición dominante y provocar una escalada del mismo de manera tal que las partes creen que la única solución posible es la que les ofrece este tercero.

Con respecto a la intervención de terceros en el conflicto, Freund (1985) considera que al ser la contienda de carácter bipolar los terceros quedan excluidos en razón de que los mismos o son absorbidos por el conflicto o se mantienen fuera de él. Con fundamentos en lo señalado el autor citado elabora la siguiente clasificación de terceros:

- Los terceros que participan en el conflicto entre los que identifica a:
 - los que forman alianzas, coaliciones, frentes, bloques, etc.;
 - el tercero protector de una de las partes;
 - el tercero beneficiario, que es el que se involucra para obtener beneficios para sí mismo.
- Los terceros que no participan en el conflicto dentro de los cuales distingue entre:
 - los terceros disuasores: detentan una situación de poder frente a las partes obligándolos a finalizar el conflicto con la amenaza de intervenir y finalizarlo él, por ejemplo una disputa en el aula en la que el educador obliga a los estudiantes a que finalicen con la confrontación.
 - los terceros persuasores: tienen algún grado de ascendencia sobre las partes que les permite persuadirlas para que hagan concesiones a los fines de detener la escalada del conflicto. Un buen ejemplo de ello se da en los

motines carcelarios, en los que la participación de un pastor o de un cura logra con su mensaje de paz que se distienda la situación.

Esta clasificación es reconocida por Entelman (2010), pero le agrega una tercera categoría:

- Los terceros moderadores, posibilitadores o facilitadores de la comunicación, cuyo objetivo es que se disminuya la desconfianza que existe entre las partes, atemperar el clima de hostilidad entre ellas, desarrollar canales de diálogo, clarificar situaciones y percepciones con lo cual creará un campo más apto para la solución del conflicto.

2. MÉTODOS UTILIZADOS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Existen dos formas de resolver o solucionar los conflictos. Una de ellas es el clásico y tradicional litigio, esto es el juicio y la otra es la utilización de métodos alternativos para la resolución de conflictos.

Tomando como base lo señalado los métodos se dividen en:

- Métodos adversariales o heterocompositivos: en los que las partes enfrentadas recurren al juicio para que sea el tribunal el que resuelva sobre la cuestión. El tercero es el juez, que luego de analizar la causa que ha sido puesta a su consideración deberá resolver, basado en la ponderación de la prueba ofrecida y apoyado en la sana crítica racional dictar una sentencia, forma natural de concluir el litigio, en la cual determinará quién resulta ganador del pleito (Highton, 1998).
- Métodos no adversariales o autocompositivos: estos métodos propician la participación activa de los involucrados a través de la cooperación, permiten que las partes mantengan el control del procedimiento, que arriben a soluciones concertadas

en las que no existen vencedores ni vencidos, sino que, por el contrario cada uno ha obtenido un beneficio conforme a sus intereses. Entre estos métodos están la negociación, la conciliación y la mediación (Highton, 1998, p. 96).

Dado que el eje central del presente trabajo gira en torno a uno de los métodos no adversariales de resolución de conflictos, esto es, la mediación, sólo con el objetivo de que el lector no deba recurrir a otra obra para establecer la diferencia entre negociación, conciliación y mediación, a continuación se expondrán brevemente las características de las dos primeras atento que la mediación será analizada en otro acápite de la presente obra.

2.1 LA NEGOCIACIÓN

Como sistema de resolución de conflictos procede cuando dos o más partes con intereses contrapuestos, de manera voluntaria, se ponen en contacto con el objetivo de arribar a un acuerdo. Del mismo resultará que cada una de las partes ha debido resignar algo en pos del acuerdo pretendido, es decir, cada una gana y pierde a la vez. Generalmente se plantea como paso previo a la judicialización del conflicto aunque, en muchos casos se da aun habiéndose iniciado el proceso judicial como una manera de poner fin al litigio. En aquellas ocasiones en las que las partes quieren resolver la controversia pero no lo logran se torna necesaria la presencia o intervención de un tercero neutral, el negociador, que será el encargado de llevar adelante la negociación para conseguir un buen acuerdo para ambas partes. Es común este tipo de resolución de conflictos a nivel internacional cuando se discuten, por ejemplo, temas relacionados con deudas con algún organismo como puede ser el FMI. (Katz, 2006).

2.2 LA CONCILIACIÓN

Se trata de otro mecanismo autocompositivo de resolución de conflictos, en el que las partes de manera voluntaria por consenso pueden resolver una controversia ya sea antes de iniciar el juicio, si se trata de materia disponible, o, habiéndolo iniciado el litigio, llegar a una solución con lo cual se le pondrá fin a este último. Aunque interviene un tercero que facilita la comunicación pudiendo, a su vez, aconsejar, hacer propuestas y recomendaciones, las partes conservan el poder de decisión. En el ámbito laboral, por ejemplo existen instancias en las que desde el mismo tribunal se insta a las partes a conciliar, aun habiendo iniciado el juicio. También el ámbito de familia se utiliza la conciliación como etapa previa y obligatoria antes de iniciar el juicio de acuerdo a lo previsto en la Ley N° 26.589 (Tumini, 2014).

CONCLUSIONES PARCIALES

La conflictividad es algo que tiene sus raíces en la propia historia del hombre, atento que forma parte de la propia esencia del ser humano.

El conflicto es lo que mantiene la dinámica social, sin él no se podría hablar de avances, de logros, habida cuenta que siempre detrás de un conflicto se ha logrado cambiar situaciones de injusticia, el logro del reconocimiento de derechos.

Ahora bien, este el aspecto positivo del conflicto, el que sirve y ayuda para que la sociedad evolucione.

Desde el lado negativo el conflicto es el responsable de situaciones como la violencia, el surgimiento de discriminaciones, de sometimiento, etcétera.

El conflicto ha sido definido como una situación de desavenencia, de discordia, de disputa en virtud de que existe antagonismo entre las partes involucradas quienes se aferran a la idea de que su posición es la única viable, que les asiste la razón sin cuestionamientos.

Es decir, el conflicto lleva implícita la idea de lucha, de combate, de la existencia de un rival, de un enemigo al que se debe vencer.

El conflicto no es exclusivo de determinado nivel social, económico o cultural. Se presenta en cualquier ámbito, en cualquier momento pudiendo ser el disparador desde una nimiedad hasta un problema de gran envergadura.

Entre los componentes del conflicto se deben destacar el interés, el valor y las aspiraciones.

Todo conflicto persigue un objetivo que puede ser concreto, simbólico o trascendente.

Las partes involucradas en el conflicto pueden ser sujetos aislados, enfrentados por distintas diferencias entre ellos, pueden ser un individuo y un grupo o entre grupos.

La intervención de terceros se da por la imposibilidad de los involucrados de encontrar una solución al conflicto.

Los terceros pueden ser el juez, en el caso de un conflicto judicializado, el mediador, en una mediación, el negociador en una negociación o el árbitro en un arbitraje.

Existen distintas maneras de resolver los conflictos. La forma clásica es a través del juicio, perteneciendo éste a los denominados métodos adversariales de resolución de conflictos.

Existen, además, los métodos alternativos de resolución de conflictos, también denominados métodos autocompositivos como son la mediación, la negociación y la conciliación.

CAPÍTULO II

LA MEDIACIÓN

El conflicto tiene una historia tan larga como la del hombre mismo, habida cuenta que aquél forma parte de la esencia de este último. El hombre es esencialmente conflictivo en razón de que sus conductas obedecen a sus impulsos, a sus deseos, a sus necesidades, las que no siempre pueden ser satisfechas inmediatamente ni de la manera querida. Esto es percibido como un fracaso, una pérdida, un obstáculo que le impide avanzar en sus metas, que le niega oportunidades de progreso y disfrute, que le obstaculizan su camino.

Esta frustración, en el logro de lo que persigue como objetivo, la traduce en comportamientos que manifiestan su descontento, su desagrado, hasta incluso su ira. Casi con seguridad este sujeto se sentirá dueño de la verdad, que le asiste la razón, por lo que le resulta lógico pensar que tiene el derecho de conseguir a toda costa y a cualquier precio lo que busca.

Estas acciones se verifican en todos los seres humanos, con independencia de la época histórica, la edad de los sujetos, la raza, las creencias religiosas, la posición social o la cultura a la que pertenezcan.

Ahora bien, así como el conflicto siempre ha existido también siempre ha existido la voluntad de solucionarlo. En el principio de los tiempos, cuando no existía el Estado de Derecho, las soluciones provenían de lo que los mismos hombres aceptaban y veían como una solución justa y cuando no podían alcanzar el acuerdo por sus propios medios recurrían a terceros que los ayudaran a resolver sus diferencias, con la finalidad de lograr arreglos pacíficos. Estos terceros que actuaban en la antigüedad cumplían el mismo rol que cumplen en la actualidad los mediadores.

Con el advenimiento del Estado de Derecho, la justicia se convirtió en la protectora de los derechos de los hombres, monopolizando la defensa de los mismos. De esta forma, se generalizó la utilización del litigio como única manera de resolver los conflictos.

Si bien esto es positivo en cuanto brinda seguridad jurídica a los ciudadanos, no es menos cierto que se trata de un método adversarial, que es largo y costoso. A esto debe

sumársele el hecho de que los tribunales se han congestionado con causas que esperan resolución desde hace años. Estas situaciones han dado origen al dicho popular que reza “justicia tardía no es justicia”, a la vez, que ha permitido que se voltee la mirada hacia atrás, en la búsqueda de medios alternativos de resolución de conflictos que han sido utilizados con éxito durante mucho tiempo pero que, por lo señalado supra, habían caído en una suerte de olvido. Tal es el caso de la mediación.

1. LA MEDIACIÓN

1.1 CONCEPTO

El vocablo mediar deriva de la locución latina mediāre. Entre cuyas acepciones se encuentran interceder o rogar por alguien; actuar entre dos o más partes para ponerlas de acuerdo en un pleito o negocio (DLE).

Se trata de un procedimiento cooperativo en el cual un tercero ajeno al conflicto, facilita el acercamiento, la comunicación entre las partes para que las mismas, en forma colaborativa encuentren una solución que las satisfaga. Se trata de acompañar y orientar a los involucrados en un conflicto hacia la solución del mismo a través de una búsqueda racional, que llegue a resultados equitativos de modo tal que las partes sientan que ambas han ganado, que han llegado a la solución a través de su propia participación.

De acuerdo a la definición aportada por Highton (1998, p. 122) la mediación “es un procedimiento no adversarial en el cual un tercero neutral ayuda a las partes para llegar a un resultado mutuamente aceptable, facilitando la comunicación entre ellas con la ventaja de ser un método ágil, económico y cordial”.

A su vez, Calcaterra (2002. p.32) ha definido a la Mediación como “un proceso que es dirigido por un tercero neutral que sin tener facultades decisorias, busca soluciones que

satisfagan recíprocamente a las partes dirigiendo el intercambio de la información y favoreciendo el comportamiento colaborativo de las mismas”.

Se trata de un método flexible, informal, no sometido a las reglas procesales que gobiernan el litigio, no obstante lo cual se deben cumplir algunos requisitos.

A su vez, Caram (2013) partiendo de definiciones elaboradas por Folberg y Volpe, señala que se trata de un proceso en el que existe la participación de uno o más terceros neutrales que ayudan a los sujetos involucrados en el conflicto a encontrar opciones para llegar a un acuerdo que satisfaga a todos. Se trata de un proceso de corta duración, en el que los propios involucrados trabajan para encontrar las soluciones que sean satisfactorias y mantengan el equilibrio. Destaca la autora citada que el aspecto sobre el que se debe poner el acento es que el proceso es conducido por las partes, de manera voluntaria, que toman sus propias decisiones lo que les confiere autoridad sobre la solución que adoptan.

Por su parte, Haynes (1995), en término similares conceptualiza a la mediación como un proceso en el que participa un mediador para colaborar con las partes del conflicto a los fines de llegar a una solución consensuada, conveniente para las partes, que debe ser manifestada por escrito. Resalta que el consenso es el aspecto central dado que a partir de él, las partes podrán seguir relacionadas ya que ambas han satisfecho sus pretensiones siendo esto de especial importancia para el fortalecimiento de las relaciones sociales, sobre todo cuando los conflictos se dan en ámbitos tan especiales como son el familiar, el escolar, el laboral, el vecinal, en los que las relaciones armónicas son indispensables para el desarrollo social.

Siguiendo la clasificación de Tumini (2016) la mediación puede ser:

- Según su objeto: generales, incluye las patrimoniales y de familia;
- Según el momento en que se la implemente: judicial o prejudicial;
- Según el modo de designación del mediador: privadas o públicas;

- Según su costo onerosas o gratuitas (Tumini, 2016).

1.2 ANTECEDENTES DE LA MEDIACIÓN

Como ya ha sido señalado, el conflicto y el ser humano tienen una historia paralela habida cuenta que ambos han visto la luz juntos. A propósito de esto viene a cuento una historia que contaba un sacerdote en una parroquia de barrio que decía que el primer conflicto que tiene el hombre es nacer por eso todos nacen llorando.

Lo importante es que así como el conflicto ha estado presente, también han existido las preocupaciones por resolverlos, atento que siempre se ha buscado la paz social, cualquiera sea la época. Que exista el conflicto no significa que el hombre quiere vivir en el caos, todo lo contrario siempre busca solucionarlo en pos de la paz.

La mediación como medio para resolver conflictos aparece en todas las épocas de la historia, llevada adelante de distintas maneras, pero con una nota común que es la participación de un tercero componedor, cuya intervención es necesaria para disminuir las tensiones y lograr acuerdos.

1.2.1 HASTA FINES DEL SIGLO XIX

Según señala Boqué (2003) la mediación más antigua documentada que se ha logrado conservar es de hace cuatro mil años en la Mesopotamia. A través de la misma, gracias a la intervención de un mediador Sumerio, que logró evitar una guerra entre dos pueblos que se disputaban un territorio. Señala la misma autora que también en China se encuentran antecedentes de la utilización de la mediación para resolver disputas desde hace más de dos mil años quienes siguieron las enseñanzas de Confucio que sostenía que los métodos adversariales trastornan y desequilibran las fuerzas del espíritu alejando la armonía y dificultando la paz. También en Japón el uso de la mediación es milenario siendo desarrollada

por líderes con preparación específica. Llegaron incluso a incorporarla en los tribunales como instancia obligatoria. En otras latitudes como África, por ejemplo, la mediación surgió del seno familiar donde los ancianos, poseedores de sabiduría, ofrecían sus servicios para solucionar las discordias que se suscitaban en hogares de personas más jóvenes y sin experiencia de vida. En Grecia existían los facilitadores cuya tarea era acercar a las partes, incluso la utilizaban para establecer buenas relaciones entre los dioses y los hombres. Un caso muy interesante se presenta en Hawai, en donde se utiliza un método muy antiguo denominado *ho-o-pono-pono* la mediación se logra a través de sesiones de meditación a las que deben asistir las partes involucradas en el conflicto, siendo tarea del mediador dirigir esta instancia con la finalidad de apaciguar los ánimos, restarle fuerza al conflicto y fortalecer el espíritu, está basado en la reconciliación y el perdón.

Tomando como fundamento lo señalado supra, queda claro que la mediación es, en realidad, patrimonio de la humanidad y no de un grupo étnico, de una cultura determinada, ni de una época. Siempre el hombre ha tenido conflictos y siempre ha buscado su solución siendo la mediación uno de los métodos más utilizados.

Como bien se ha señalado, a partir de la instauración del Estado de Derecho, estos métodos no adversariales de resolución de conflictos fueron paulatinamente dejados de utilizar por una sociedad convencida que nada mejor que la justicia para resolver los problemas. Esta tendencia hacia el litigio se mantuvo con buenos resultados durante largo tiempo. Pero como todo sistema, el mismo se vio saturado, debido al incremento de la población, del tráfico comercial, y de los conflictos que, cada vez, se presentan en mayor número mayor, entre las personas, organizaciones, instituciones, Estados, etcétera. Estas especiales circunstancias, produjeron un abarrotamiento ⁶ Habiendo transcurrido miles de años el concepto de mediación no ha sufrido cambios sustanciales pero ha pasado a formar

parte de uno de los métodos más reconocidos y utilizados, sobre todo en las últimas décadas, para la resolución pacífica de conflictos.

1.2.2 SIGLO XX HASTA LA ACTUALIDAD

Hacia fines del Siglo XIX y comienzos del Siglo XX, la mediación como método de solución pacífica de conflictos tuvo un auge importante, sobre todo a nivel internacional.

En Europa la mediación ha adquirido un rol importante en la resolución de conflictos. En el año 2002 la Comisión de Comunidades Europeas, a través de la publicación del Libro Verde en el que se ha promovido y divulgado este proceso sobre todo en el campo del derecho civil y comercial. También ha sugerido la utilidad de que se dictasen legislaciones que regularan la mediación sobre todo en los Estados miembros de la Comunidad Europea.

Francia, a través de la incorporación de la figura del ombudsman en 1973 dio los primeros pasos hacia la utilización de la mediación en los conflictos que se suscitaban entre particulares y el Estado. Con el tiempo, se propagó hacia otros ámbitos como el civil, con la particularidad de que el proceso se desarrolla con la dirección y control de un juez que puede, en casos en los que la materia es disponible, con el consentimiento de las partes, designar a un mediador. También existen instancias de mediación obligatoria, previas a la judicialización, en materia de seguros, locaciones, laboral y familia (Soletto Muñoz, 2006).

En Alemania la mediación fue utilizada al principio en el ámbito de la economía, siendo ejercida por abogados especializados. Luego se amplió hacia los conflictos laborales, y relaciones de consumo. Sin embargo fue en el ámbito familiar en el que más creció y se consolidó como la herramienta más propicia para resolver conflictos intrafamiliares en los que se busca especial protección para los menores (Soletto Muñoz, 2006).

Inglaterra es el país europeo que más ha utilizado la mediación, desde el pasado hasta la actualidad, en los ámbitos económicos e industriales. El tema de los métodos alternativos de resolución de conflictos en este país es tan importante que, incluso se han desarrollado distintas modalidades como son: la evaluación imparcial; la encuesta neutra; la determinación por un experto y la mediación-arbitraje (Soletto Muñoz, 2006).

En España la mediación es un método nuevo, que se empezó a utilizar recientemente a pesar de lo cual ha tenido gran aceptación, creciendo permanentemente. En distintas localidades se han dictado leyes que contemplan la aplicación de la misma (Soletto Muñoz, 2006).

En los Estados Unidos la mediación fue utilizada por los colonizadores que llegaron desde Europa, para resolver temas vinculados con las creencias religiosas, las costumbres y las tradiciones reservando el ámbito de los tribunales para otras situaciones en las que estuvieran comprometidos derechos. En los comienzos fue muy utilizada en las disputas comerciales, luego llegó a ser utilizada en cuestiones laborales por lo que se creó el Servicio Federal de Mediación y Conciliación en materia laboral. En los años 60' se crearon los centros comunitarios de mediación. En el año 1980 se convirtió en ley el Acta de Resolución de Disputas, para conflictos menores, teniendo a partir de entonces un gran crecimiento que llegó a aplicarse en materia ambiental, salud pública, defensa de los consumidores, entre otras (Highton, 1998).

En América Latina a partir de la década de los 90' en el Siglo XX se verificó un auge en la consideración de los métodos alternativos de resolución de conflictos como herramientas útiles, por un lado debido al éxito que las mismas habían tenido en otros países y por otro, como es el caso de Argentina, porque se había comenzado a manifestar el descontento de la sociedad con la justicia en razón de la paralización que se verificaba en las causas, que tardaban años en resolverse (Highton, 1998).

Otra cuestión importante al respecto, es la relacionada con las comunidades indígenas y sus organizaciones que comenzaron a trabajar en proyectos para incluir a la mediación como método alternativo de resolución de conflictos, marcando un hito importante la realización del IV Congreso Mundial de Mediación que se llevó a cabo en la Sede del Gobierno en la ciudad de La Paz en el año 2008. En el mismo quedó plasmada la intención de tratar el tema al momento de suscribir el Manifiesto Bolivia (Highton, 1998).

2. CARACTERÍSTICAS DE LA MEDIACIÓN

La Mediación posee un conjunto de rasgos distintivos entre los que se destacan:

- La confidencialidad, esto es, el compromiso de mantener en reserva lo que se habla como la documentación que se presenta, motivo por el cual durante la mediación no se guardan apuntes. La finalidad de esto está en la necesidad de que se genere el clima propicio de confianza para que las partes se distiendan y puedan expresar sus posiciones, sus deseos, sus emociones, sus temores sin sentir que luego lo que han manifestado puede llegar a ser usado en su contra (Highton, 1998).

Asimismo, esta confidencialidad puede ser proyectada hacia fuera del proceso, como es el caso en el que se esté mediando y, a la vez, se esté sustanciando el pleito, por lo que las partes necesitan estar seguras de la reserva que se tendrá de lo expuesto en la mediación. En la proyección hacia adentro la carga de la reserva cae, directamente, sobre el mediador quien debe asegurar todas las medidas necesarias para que la confidencialidad no sea violada en ningún momento. Esta es la garantía que tienen las partes con respecto a la protección de lo manifestado por ellas (Caram, 2013).

- La voluntariedad: las partes tienen la posibilidad de decidir si quieren o no ir a la mediación. También en el caso de que esté participando tienen la libertad de retirarse,

de decidir qué temas quieren dejar expuestos, manifestar propuestas, decidir si llegan o no al acuerdo, los términos en los cuales lo quieren llevar adelante (Caram, 2013).

- **Flexibilidad e Informalidad:** una de las principales características de la mediación es el clima descontracturado en el cual se realiza. No obstante, existen determinados pasos que deben ser respetados como es el inicio de la mediación en la que el mediador debe presentarse ante las partes explicándoles por qué están ahí, cuáles son los objetivos, crear un clima apropiado para que nazca la confianza de las partes, ser espontáneo, sin llegar a ser atrevido o vulgar, dado que su actitud es, por lo general, decisiva para el éxito de la mediación (Caram, 2013).

3. ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LA MEDIACIÓN

Es común que cualquier tema, comportamiento, decisión, etc. esté sometido a las críticas que el tópico despierta, de acuerdo al interés que la sociedad tiene depositado en él.

Obviamente que la mediación no está ajena a esta regla, sobre todo, teniendo en cuenta la importancia de la figura que ofrece modalidades alternativas para resolver disputas fuera del ámbito tradicional como es el tribunalicio.

Entre los argumentos a favor y en contra de la Mediación se mencionan:

- **Aspectos positivos:** agilidad, confidencialidad, llegar a un acuerdo, pleno ejercicio de la autonomía de la voluntad por parte de los involucrados en el conflicto, dinamismo, equilibrio, estimulación de la cooperación, mantiene a las partes en el dominio de la situación, ambas ganan, no existen vencedores ni vencidos, se pueden seguir manteniendo las relaciones.
- **Aspectos negativos:** se mantiene la diferencia de poder entre las partes, aunque quienes defienden el método lo nieguen, dado que es imposible borrar tales diferencias sobre todo si están referidas al poder económico, poder social, situación jerárquica en

el ámbito laboral, ser el que provee a los gastos del hogar. Estas cuestiones en el ámbito judicial se minimizan porque el juez bilateraliza la situación, cuestión que no puede ser lograda por el mediador. Dado que las partes pueden concurrir solas al proceso de mediación esto las coloca en situación de indefensión pudiendo arribarse a un acuerdo que no sea el más beneficioso para ambas o para alguna de ellas. Asimismo se cuestiona la neutralidad e imparcialidad del mediador, dado que al involucrarse temas relacionados con sentimientos, intereses y emociones, el mediador puede inclinarse a favor de alguna de las partes (Highton, 1998).

4. EL ACUERDO EN LA MEDIACIÓN

La mediación tiene dos objetos, uno es el conflicto al cual ya se ha analizado y el otro es el acuerdo que corresponde analizar ahora.

Encontrar una definición exacta de lo que es el acuerdo en la mediación no es tarea sencilla habida cuenta que participa de las características de un contrato, de un pacto, de un arreglo, de un compromiso, todos vocablos que, generalmente, se usan como sinónimos, pero que analizados cada uno por separado tienen diferencias entre ellos.

Es así que si se lo define como contrato en los términos del art. 957 del código Civil y Comercial de la Nación el mismo sería “un acto jurídico mediante el cual dos o más partes manifiestan su consentimiento para regular, modificar, transferir o extinguir relaciones jurídicas patrimoniales”. Ahora bien, la primera parte del concepto es válida en cuanto a la manifestación de voluntad de las partes, por ejemplo para regular sus intereses. Pero, la dificultad para considerar al acuerdo como un contrato estriba en el hecho de que no todos los temas que son sometidos a mediación tienen contenido patrimonial. Asimismo, analizando las disposiciones del CC y C con respecto al contrato, en su mayoría, no son aplicables al acuerdo

de mediación salvo el respeto por el principio de la buena fe y la fuerza vinculante, es decir la obligatoriedad de su cumplimiento.

Si se habla de pacto de acuerdo a la definición que proporciona el DLE es un vocablo que deriva del latín *pactum* cuyo significado es acuerdo, alianza, convenio, tratado o compromiso en el que los involucrados aceptan cumplir con lo estipulado, es decir se obligan en los términos establecidos entre ellos, con buena fe y voluntariamente. En una segunda acepción se define al pacto como un acuerdo solemne y estricto, definición que no encaja con el acuerdo de la mediación en cuanto a que, si bien es cierto el acuerdo debe ser realizado por escrito la ley no prevé formalidades para el mismo, sólo pautas generales para su elaboración.

Así las cosas, sólo a los fines de tener un concepto más o menos claro del acuerdo de la mediación se dirá que el mismo es el arreglo al que llegan las partes en una mediación exitosa. Es decir, se ha logrado acomodar la situación de manera tal que ambas partes están satisfechas, cada una se ha beneficiado. Esta componenda debe ser redactada por escrito por el mediador quien deberá tomar algunos recaudos en cuanto a que el contenido del mismo sea el fiel reflejo de lo que las partes acordaron. Esto es, el acuerdo posee elementos que le son propios a la vez que requiere de una actuación precisa del mediador, que es el encargado de redactar las condiciones del mismo (Robiolo, 2012).

En lo que respecta a los caracteres propios del acuerdo (Highton, 1998, p. 326), señala que los dos más importantes son:

- Resolución inmediata del conflicto que llevó a las partes a estar enfrentadas;
- Evitar que surjan disputas similares o relacionadas con la confrontación que se acaba de resolver.

5. ESCUELAS DE MEDIACIÓN

Existen varias escuelas que se han dedicado a investigar sobre la mediación, a los fines de desarrollar un método que haga de la misma una herramienta útil para la solución de conflictos por una vía distinta a la del litigio, en la que los involucrados puedan encontrar soluciones consensuadas entre ellos con beneficios para ambas partes, en el que no existen los enemigos ni los rivales, sino sólo adversarios que después de solucionar la disputa podrán seguir manteniendo sus relaciones en buenos términos, es decir, no sólo se persigue el acuerdo sino que además tiene proyecciones hacia el futuro, esto es, tiene una visión de paz social que va más allá del acuerdo logrado hoy.

Entre las principales escuelas se puede mencionar:

- Escuela tradicional-lineal de Harvard: su único objetivo es conseguir que las partes acuerden. Fue creada por Fisher y Ury (1981, p.21–83). Su método es conocido como negociación basada en principios, razón por la cual el método se aplica indistintamente tanto a la negociación como a la mediación. Se basa fundamentalmente en cinco puntos:
 - Separar a las personas del problema;
 - Centrarse en intereses, no en posiciones;
 - Inventar opciones para ganar-ganar;
 - Insistencia en el manejo de criterios objetivos;
 - Conocer la mejor alternativa a un acuerdo negociado (MAAN).
- Escuela transformativa: fue creada en el año 1994 por Bush y Folger. La característica de esta escuela consiste en girar en torno a la transformación del conflicto, a descubrir las relaciones entre los individuos, atender a las especiales circunstancias de los mismos, persiguiendo como finalidad provocar cambios sociales. El fundamento de

los creadores de este método es que el conflicto es inherente al hombre, es parte de su esencia por lo tanto al buscar soluciones para los conflictos este debe ser el punto de partida. Se trata de una escuela que centra su trabajo en la reconstrucción de las relaciones. Focaliza su trabajo en la reconstrucción de las relaciones a través de la transformación. Esta escuela encuentra sus raíces en la Sociología (Folger, 2006).

- Escuela circular-narrativa: Es una escuela que proviene de la Psicología y utiliza como herramienta la reflexión. Tiene como representante a Sara Cobb quien comenzó a desarrollar su metodología alrededor del año 1990. Esta escuela parte de la concepción de que lo primero que se debe hacer es reconocer el conflicto a través del intercambio de información. Sus creadores sostienen que los sujetos son parte de un sistema en el que los conflictos surgen como consecuencia de procesos mentales determinados por las elecciones que cada uno realiza. (Giménez Romero, 2001).

CONCLUSIONES PARCIALES

Está en la naturaleza del hombre la conflictividad, es algo inescindible que forma parte de su esencia por lo que intentar pensar el uno sin el otro es imposible.

Afortunadamente, si bien existe el conflicto como algo permanente, también existe la voluntad de solucionarlo, en la búsqueda de la paz social.

En algunas ocasiones, los individuos involucrados en un conflicto suelen intentar encontrar la solución por sus propios medios, consiguiéndolo en algunas oportunidades y siendo infructuosos los intentos en otras.

Cuando esto último ocurre, es común recurrir a terceros en la búsqueda de la solución.

En un país como Argentina, en el que la cultura del litigio se ha erigido durante años en la solución perfecta, la utilización de medios alternativos para solucionar conflictos está

tardando en instalarse en la sociedad, siendo resistida ya sea por los propios involucrados en el conflicto, que por falsa información o desconocimiento descreen de aquellos, como por la intervención de terceros que ven a estos métodos como una amenaza para su trabajo, como es el caso de los abogados preparados sólo para litigar.

Mediar significa interceder por alguien, actuar entre dos partes para que lleguen a un acuerdo consensuado en el que ambas vean satisfechos sus requerimientos, sus intereses, sus pretensiones.

Se trata de un método esencialmente cooperativo, en el que se facilita el acercamiento y la comunicación entre las partes de modo tal que las mismas sientan que siempre han estado en el control de la situación y que el acuerdo al que han arribado es producto de sus propias decisiones y participación.

Su utilización se remonta a los tiempos más lejanos de la historia, habiendo sido empleada por todas las civilizaciones hasta la aparición del Estado de Derecho en el que el Estado monopolizó la defensa de los derechos e intereses de sus ciudadanos.

Sin embargo, no todos los conflictos pueden ser resueltos por vía jurisdiccional por lo que los métodos alternativos de solución de conflictos como es la mediación nunca dejaron de ser utilizados del todo.

Una vez que el sistema jurisdiccional no pudo atender todos los reclamos de la sociedad, las miradas se volvieron hacia aquellos métodos, recobrando fuerza e instalándose como alternativa idónea, ágil y dinámica para resolver conflictos.

Sus principales características son la confidencialidad, la voluntariedad, la flexibilidad e informalidad.

Entre los aspectos positivos que se le atribuyen a la mediación figuran la agilidad, la voluntariedad, un acuerdo logrado entre las mismas partes, dinamismo, cooperación, dominio

de la situación por parte de los involucrados, equilibrio entre las partes, ambas partes logran beneficios, mantiene las relaciones.

Entre los aspectos negativos se apuntan que el equilibrio no existe, que siempre una parte tendrá mayor poder que la otra, dado que las partes pueden concurrir solas a la mediación corren en riesgo de no entender bien qué están haciendo, se cuestiona la imparcialidad del mediador, su neutralidad.

En cuanto al acuerdo es un convenio al que llegan las partes, exclusivamente fundados en su voluntad, pero que una vez logrado debe ser respetado.

Existen diversas escuelas de mediación entre las que se destacan la tradicional lineal; la transformativa y la circular narrativa.

CAPÍTULO III

ROL Y FORMACIÓN DEL MEDIADOR

La existencia del conflicto impone la necesidad de resolverlo. Por lo general quienes están involucrados en una disputa, lo primero que intentan es solucionarla por sus propios medios, acercándose, haciendo propuestas, dialogando. Ahora bien, no siempre logran la solución que buscan, necesitan o pretenden, por lo que se hace necesario recurrir a la intervención de terceros para que encuentren la solución a la controversia.

Cuando esta solución se persigue a través del litigio, el tercero que resolverá la cuestión es el juez quien examinará los hechos que son alegados por las partes, valorará las pruebas aportadas y luego, utilizando la sana crítica racional, llegará a pronunciar la sentencia en la que quedará sellada la suerte de la controversia atento que uno será vencido y el otro vencedor.

Este ha sido el medio más utilizado en la última centuria, debido a que los sujetos entendían que nada mejor que el ámbito tribunalicio para resolver conflictos con soluciones justas y acorde a derecho. Este pensamiento no ha sido equivocado, pero los cambios sociales se dan a una velocidad que el mundo del derecho no puede acompañar, por lo que se produjo un incremento en la judicialización de causas llevando a una congestión de los tribunales que terminó siendo perjudicial ya que generó descontento en los justiciables que ya no veían con buenos ojos que una causa requiriera de tres o cuatro años para tener una solución.

De este modo, comenzaron a reflotar otros medios de resolución de conflictos, que habían gozado de gran predicamento en otros momentos de la historia. Se trata de los medios alternativos de resolución de conflictos, que son modalidades no adversariales, autocompositivas, ágiles, dinámicas, en el que las partes mantienen el control de la situación.

Entre ellos se destaca la mediación, tema que ha sido analizado en el acápite anterior. En la mediación interviene un tercero neutral, esto es el mediador, un profesional preparado en este ámbito, que tiene como función acercar a las partes, propiciar el diálogo, alentar la cooperación a los fines de resolver la disputa.

1. EL MEDIADOR

En la mediación, la figura del mediador es esencial en la resolución del conflicto, es el tercero neutral, responsable de dirigir el procedimiento con el objetivo de facilitar el consenso en las situaciones de conflicto. Para ello es menester que el mediador conozca y maneje técnicas, que le permitan distender, aflojar, aproximar, desbloquear, propiciar el diálogo entre los involucrados en el conflicto con la finalidad de llegar a un acuerdo en el que las partes sientan que no están presionadas, que pueden manejar la situación, que van a ser escuchadas, que el acuerdo al que arriben será beneficioso. La clave del éxito de la mediación está en el mediador que deberá contar con sólida formación y práctica en el arte. La selección de la técnica adecuada es de suma importancia. Para ello el mediador debe observar atentamente a las partes e identificar el conflicto. Luego tiene que desarrollar el proceso tratando de que los problemas personales interfieran lo menos posible, dado que sostener que se los debe excluir absolutamente resulta imposible, por eso es necesario que exista conciencia de que los mismos están presentes, para buscar su neutralización tratando de compensar, de lograr equilibrio con la finalidad de que el proceso continúe. Si el mediador no lo consigue, la actitud más prudente es suspender la sesión para calmar los ánimos y evitar que se salga todo de control (Vidal Teixidó, 2016).

Con respecto a la interferencia que pueden causar las cuestiones personales, el mediador debe tener en especial consideración algunas como son:

- El Escaseo: es una situación en la que queda manifiesta la poca voluntad de ceder que puede tener una de las partes, es decir quiere dar poco a lo que se le suma la contrariedad de tener que hacerlo. Por lo general, se trata de personas que llegan a la mediación porque es la única vía que tienen para resolver el conflicto, por ejemplo en un conflicto vecinal que se suscita a raíz de un cesto que ha colocado la Municipalidad para depositar la basura, el frentista sostiene

que como está frente a su puerta es de uso exclusivo y los demás vecinos de la cuadra entienden que es de uso comunitario. La mediación es la vía idónea para resolver este conflicto, sin embargo quien se cree dueño exclusivo del derecho va a la misma de pocas ganas y sin intenciones de hacer demasiadas concesiones, ya que percibe que se trata de algo injusto y que si cede, en realidad habrá sido vencido con lo que quizás hasta llegue a percibir que también se lo verá como un sujeto débil. En estos casos la parte que se niega a hacer concesiones tiene más interés en mantener su imagen, su posición que en solucionar los problemas contribuyendo a la paz social (Vidal Teixidó, 2016).

- La Reciprocidad: en este caso las partes se imitan, tratan de mantener equilibradas sus fuerzas, es una suerte de ojo por ojo, es decir cada uno responde acorde a lo que ha recibido. Si percibe que la actitud de la otra parte fue negativa, responderá negativamente, pero aumentando la intensidad de su respuesta. Esto es muy peligroso ya que lleva a un escalamiento del conflicto que debe ser evitado por el mediador. Por otro lado también se dan casos en los que una de las partes actúa positivamente, proponiendo acuerdos con lo que distiende la actitud de centinela en la que se mantenía la otra parte, propiciando una situación inmejorable para llegar a un acuerdo (Vidal Teixidó, 2016).

1.2 CARACTERÍSTICAS DEL MEDIADOR

El mediador es un tercero neutral que gestiona el proceso de mediación para lograr reconciliar los intereses competidores de las partes, ayudándolas a mirar hacia el futuro, hacia sus intereses, necesidades transmitiendo confianza en que alcanzarán un acuerdo que será mutuamente satisfactorio que será alcanzado siguiendo las normas de equidad y, dado que carece de poder de decisión, las partes permanecen en el dominio del conflicto (Moore, 1995).

Sin embargo, es tarea propia del mediador ocuparse de conflicto lo que implica básicamente ayudar a las partes a realizar un análisis racional de las cuestiones que traen dado que, en general, éstas viven el problema como algo estresante, complicado y poco querido.

Es por ello que resulta imprescindible en primer lugar conocer el conflicto, luego trabajar con el mismo buscando la cooperación y el compromiso de los actores haciéndolos sentir responsables y seguros de sus decisiones (Diez-Gachi Tapia,1999)

La cooperación en las relaciones de entendimientos es uno de los valores que deben hacer surgir de las partes las cuales a través de esta cooperación mutua posibilitan la exploración y el conocimiento de nuevas propuestas posibles y mutuamente satisfactorias y que se puedan sustentar en el tiempo.

Tomando como base lo elaborado por Brown y Marriot en 1999, Márquez Cebola (2013, p.237 y sges.) señala que las características del mediador, que son de carácter subjetivo por lo que están referidas a cuestiones que son consustanciales con el carácter del mediador, pueden ser graficadas en una pirámide en cuya base se ubicarán:

- Comprensión teórica: incluye conocimiento de los modelos de mediación, el rol del mediador, los elementos básicos del conflicto y los principios de la mediación;
- Habilidades prácticas: dominio de las técnicas necesarias;
- Postura ética: poseer principios deontológicos;
- Sensibilidad emocional: para comprender e interpretar los sentimientos de las partes.

En el segundo peldaño de la pirámide se ubican:

- La aptitud para llevar adelante la mediación;
- La empatía personal que le permitirá entender las posiciones, intereses y aspiraciones de las partes;

- Poseer conocimientos especializados sobre lo que es el corazón del conflicto, es decir, estar imbuido de la temática con la que le toca enfrentarse.

En el tercer escalón figuran:

- La creatividad que deberá poseer el mediador para poder ofrecer canales de diálogo, distender la situación, aventar los miedos, propiciar un ambiente que transmita confianza;
- La flexibilidad para adaptar el método al conflicto.

Finalmente en la cúspide de la pirámide se ubica el equilibrio, es decir la imparcialidad que debe tener el mediador para tratar de igual forma a las partes, prestarles la misma atención, y, sobre todo, no dejarse influir por los sentimientos de alguna de las partes.

Asimismo, aunque no estén incluidas en la pirámide señalada supra, Cebola (2013) considera que existen dos características más, que son imprescindibles, la neutralidad y la imparcialidad.

- La neutralidad representa la abstención por parte del mediador de cualquier tipo de conducta que implique la existencia de relación entre él y el resultado de la mediación. Es decir, no debe tener ningún interés directo o indirecto en que se llegue a un acuerdo determinado debiendo abstenerse de plantear su propia escala de valores para que las partes la tomen como guía. La neutralidad tiene como norte el absoluto respeto por la autonomía de la voluntad de las partes por lo que el mediador no puede expresar sus concepciones debiendo sólo reconocer el acuerdo de la mediación como la solución que las partes han encontrado. Algunos autores entre los que se encuentra Blanco Carrasco (2009), sostienen que hablar de neutralidad absoluta es casi imposible debido a que el mediador participa activamente del proceso por lo que alguna contaminación puede llegar a tener. La neutralidad bien entendida, según el

autor citado consiste en que el mediador no coarte la libertad de las partes para decidir sobre la solución que les parece más beneficiosa.

- La imparcialidad está relacionada con los vínculos entre el mediador y los mediados por lo que el primero debe mantener una actitud que sea equitativa para las partes, sin favorecer a ninguna. Esta actitud debe mantenerla a lo largo de todo el proceso cuidando que los espacios que brinda a cada parte sean iguales o muy parecidos, también debe cuidar su gestualidad, es decir, evitar expresiones que puedan ser apreciadas como que algo le interesa más o menos, debe otorgar igualdad de posibilidades a las partes, respetar los puntos de vista. El mediador debe sentirse y mantenerse independiente de las partes y del conflicto (Blanco Carrasco, 2009).

1.3 ESTRATEGIAS QUE PUEDE UTILIZAR EL MEDIADOR

Una de las cuestiones básicas que tiene que resolver el mediado está relacionada con las estrategias que va a utilizar en cada caso para lograr gestionar adecuadamente el proceso llegando a una solución beneficiosa.

Entre las diversas tácticas, Highton (1998) señala que las más importantes son:

- Las reflexivas: relacionadas con la orientación del mediador hacia el conflicto y a la creación de los cimientos sobre los que se asentará para desarrollar su actividad. Para ello será menester que atienda a las personales circunstancias de las partes, por ejemplo el tipo de lenguaje que utiliza cada una, para que, en los casos en los que existe notable diferencia trate de encontrar una posición intermedia, que sea comprendida por ambas partes, sobre todo la que tiene menos conocimientos, sin que ello ofenda a la otra que puede creer que se lo está rebajando a un nivel que no está dispuesto a soportar. Debe crear un clima

agradable, distendido y presentarse de manera que cause buena impresión, en el sentido de controlar su vestimenta, sus modales, que todo sea lo más natural posible para no generar suspicacias. Facilitar el medio para que las partes puedan explicar y explayarse sobre sus emociones, mantener la discusión enfocada, esto es, no permitir que se hagan derivaciones que serán contraproducentes, evitar manifestarse de modo que se pueda inferir alguna parcialidad sobre todo cuando se trata de audiencias conjuntas.

- Las sustantivas: están relacionadas con las cuestiones que hacen al fondo de la disputa. Para ello debe abstenerse de sugerir posibles acuerdos, modificar las expectativas, intentar que las partes comprendan que lo que persiguen no es viable, por ejemplo en una disputa familiar que alguno de los integrantes de la pareja pretenda y exija que no se le reconozcan al otro padre sus derechos sólo porque está despechada y quiere vengarse. Evitar que al momento de hacer concesiones alguna de las partes sienta que está haciendo el papel del tonto, que esa actitud dañará su imagen. Por ejemplo, un profesor que debe realizar alguna concesión a un grupo de alumnos puede pensar que eso lastimará su imagen futura por lo que se resiste a ello. Incentivar a las partes a que expresen argumentaciones a partir de las cuales puede llegarse al acuerdo. Tratar de salir del círculo de las posiciones férreas.
- Las contextuales: están relacionadas con la facilitación en la gestión del proceso. Es imprescindible que el mediador cree un clima de confianza entre las partes y entre estas últimas y él. Usar el humor es una buena alternativa cuando se está seguro de no herir susceptibilidades o de mostrarse desubicado, porque en estos casos lejos de ser algo positivo se transformará en algo negativo. Tener claro cuáles son los intereses valores y aspiraciones de las

partes, clasificar las prioridades, alentar a las partes cuando demuestran que están avanzando hacia la solución, por ejemplo utilizando los temas de menor significación para obtener acuerdos parciales es una buena estrategia para que las partes se esfuercen para lograr el acuerdo total.

1.4 ACTIVIDAD DEL MEDIADOR

De acuerdo al momento de la mediación, será el tipo de actividad que deberá realizar el mediador. Para ello es indispensable que esté consustanciado con la dinámica de la misma dado que sus intervenciones deben responder al estadio del proceso. Dado la dinámica del proceso, puede suceder que no se sigan todas las etapas previstas, lo que no significa que la mediación corre riesgo de frustrarse. Sin embargo, es aconsejable que el mediador siga un esquema a los fines de mantener el orden y demostrar que el proceso es claro, que no se ocultan situaciones, ni se pasa por alto ninguna cuestión por más insignificante que la misma parezca (Highton, 1998).

De acuerdo a Moore (1995), la actividad del mediador puede dividirse en dos categorías que están, a su vez, relacionadas con la temporalidad del proceso. Esto es, el trabajo que desarrolla previo a la mediación y la actividad que lleva adelante cuando ya ha comenzado a desarrollarse la misma.

- Etapa previa, se da durante la preparación que realiza el mediador antes de reunirse con las partes en una sesión.
- Etapa de mediación propiamente dicha, es aquella en la que el mediador ya ha comenzado a gestionar la mediación.

Asimismo, Moore (1995) reconoce que la actividad también puede ser dividida en tres estadios a los que identifica de la siguiente manera:

- Montaje del escenario, que incluye la comunicación de lo que será la mediación, recolección de información;
- Solución de problemas, a través del planteo de los puntos de discusión, la generación de alternativas, mejoramiento y distensión del clima general;
- Logro del acuerdo, esto es la culminación del proceso.

1.5 FACTORES QUE INFLUYEN EN LAS TAREAS DEL MEDIADOR

Cuando el mediador diseña cómo va a gestionar cada mediación en la que intervendrá debe tener presente que existen determinados factores que influirán en la gestión del proceso.

Entre ellos se pueden mencionar:

- Conocer cuál es el estado de conflicto, es decir, en qué nivel se encuentra. Puede suceder que las partes apenas surge el problema deciden someterlo a mediación aceptando de antemano que solos no podrán y que lo que en realidad necesitan es una solución que llegue a tiempo, que deje satisfechos a ambos y, sobre todo, que no sea tan costosa. En otros conflictos, las partes pueden haber intentado llegar a soluciones negociando entre ellos, pero por falta de tacto, desconocimiento, mantenimiento de posiciones rígidas han errado el camino llegando a una encrucijada de la cual no pueden salir por lo que buscan la ayuda del mediador. Sin dudas en esta segunda situación el nivel de conflicto es más alto que en el primer ejemplo, situación que debe ser merituada convenientemente por el mediador atento que va a intervenir en un conflicto en el que las partes se sienten frustradas, desconfiadas por lo que deberá comenzar por lograr un buen clima, calmando las aguas, bajando los niveles de confrontación, practicando una escucha activa, restableciendo la confianza y, sobre todo haciéndoles ver a los involucrados que no han perdido

el control de la situación, por el contrario que lo conservan y que serán ellos quienes encontrarán la mejor solución (Moore, 1995)

- Pueden presentarse casos en los que las partes estén experimentando fuertes emociones por lo que sus posiciones son totalmente inflexibles. En estos casos, el mediador se enfrenta con conflictos que quizás sean de los más difíciles de gestionar atento que están involucrados valores que posiblemente no tengan el mismo sentido para las partes por lo que aquella que minimice el tema no tendrá intenciones de atender la postura del otro argumentando que sólo se trata de cosas sin sentido. Por ejemplo en un conflicto en el que dos hermanos se enfrentan por la cremación de sus padres que hace años que han fallecido. Uno de los hermanos sostiene que se debe mantener el cuerpo y dejar que se degrade de manera natural porque esa es su creencia religiosa además de que él visita la tumba de sus padres cada semana y siente que existe una conexión con ellos. El otro, sostiene que esa postura es sólo un negocio de vivos, que sirve para gastar dinero, que se tienen que pagar impuestos, que los padres ya están muertos, que los restos no significan nada, que lo mejor es cremarlos y que con el recuerdo que cada uno tiene de ellos es suficiente. Se trata de un caso en el que el mediador tendrá que lidiar con dos partes que prácticamente, no tienen capacidad para resolver su problema porque el meollo del conflicto gira en torno a las creencias por lo que la subjetividad de cada uno impide llegar al acuerdo (Highton, 1998)
- Otro aspecto importante es el tratamiento de la relación de poder entre los involucrados en la disputa. En estos casos el mediador debe operar como una suerte de dique de contención, un nivelador, actuando como un verdadero

buffer químico para equilibrar los poderes. De este modo, la parte débil se sentirá contenida y la parte con mayor poder limitada (Vidal Teixidó, 2016).

- La complejidad del conflicto y los temas relacionados con el mismo deben ser analizados con sumo cuidado y atención atendiendo a cada una de las aristas del conflicto habida cuenta que, seguramente, los temas versarán sobre dos o más cuestiones sensibles. Por ejemplo en un conflicto por *mobbing* laboral. Es un caso complejo dado que la parte afectada lo está en su físico, en su psiquis, en su espiritualidad, lo que le demandará al mediador una gestión del conflicto mucho más exigida (Baixauli, 2010).

2. FORMACIÓN DEL MEDIADOR: LEY N° 26.589

El mediador como tercero neutral que interviene y gestiona una de las modalidades alternativas de resolución de conflictos más utilizadas en la actualidad, esto es, la mediación debe tener una preparación especial. Este requisito se torna indispensable atento el mediador cumple una función social relevante como facilitador para llegar a la solución de disputas, a través de una participación activa por lo que será necesario que posea aptitudes comunicacionales, capacidad para distender tensiones emocionales, paciencia para escuchar atentamente sin demostrar incomodidad o desacuerdo con lo que la parte está planteando, capacidad para entender que existen diferentes tipos de vida, diferentes puntos de vista sobre un mismo tema. Como tercero imparcial debe ser capaz de identificar con claridad los conflictos y buscar posibles alternativas para su solución, las que sólo podrá presentar como posibilidades para que las partes consideren y no imponerlas como única salida, sino sólo como estrategia reorientadora de las posiciones de aquéllas (Highton, 1998).

Ahora bien, más allá de que una persona posea habilidades innatas para intervenir y resolver conflictos, para ser mediador la persona debe prepararse, cumplir con determinados

requisitos, es decir, contar con una formación académica solvente que le aporte los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para ser un profesional en la materia.

En Argentina la Ley Nacional de Mediación y Conciliación N° 26.589, sancionada en el año 2010, establece en el art. 11 los requisitos para ser mediador:

- Título de abogado con tres años de antigüedad en la matrícula;
- Acreditar la capacitación que exija la reglamentación;
- Aprobar un examen de idoneidad;
- Contar con inscripción vigente en el Registro Nacional de Mediación;
- Cumplir con las demás exigencias que se establezcan reglamentariamente.

El Decreto Reglamentario N° 1.467/11 establece, además de los requisitos establecidos en la ley, entre otros, los siguientes:

- Estar matriculado en el colegio profesional de la jurisdicción donde se desempeñará como mediador;
- Acreditar mediante certificado la capacitación básica en mediación conforme sea fijada por la autoridad de aplicación;
- Aprobar el examen de idoneidad que se establezca para los aspirantes a ingresar al Registro de Mediadores;
- Acreditar anualmente la realización de la capacitación continua conforme sea fijada por la autoridad de aplicación;
- Cumplir con las exigencias que establezca el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que fijará los requisitos para el cumplimiento de la profesión.

En algunas provincias sus respectivas leyes concuerdan con la nacional estableciendo los requisitos para ser mediador:

Buenos Aires, ley 13.951, art. 26; Catamarca, acord. CJ 4000/06, art.6o; Chaco, ley 6051, art. 6o; Chubut, ley XIII-13, arts. 3o a 5o; Córdoba, ley 8858, art. 33; Corrientes, ley 5931, art. 28; Entre Ríos, CPCC, art. 287 bis; Mendoza, ley 6354; Misiones, ley XII-19, art. 38; Río Negro, ley 3847, art. 30; Salta, ley 7324, arts. 25 y 29; San Juan, ley 7454, art. 37; San Luis, ley IV-0700/09, art. 29; Santa Fe, ley 13.151, art. 24; Santiago del Estero, CPCC, art. 824; Tierra del Fuego, ley 804, art. 11; Tucumán., ley 7844, art. 22 (Aiello de Almeida, 2012).

Una de las cuestiones, de la ley que se analiza, que ha despertado opiniones en contra, con respecto a las exigencias para desempeñarse como mediador es el requisito que establece que se deben tener tres años de matriculado para ejercer la profesión. La crítica que se hace es que, en realidad, deberían exigirse tres años de ejercicio de la profesión dado que se puede estar matriculado pero no haber ejercido nunca, con lo que el mediador carece de la valiosa experiencia que se adquiere litigando (Aiello de Almeida, 2012).

En cuanto a las destrezas que debe desarrollar como mediador deben estar la de comprender el conflicto, abrir canales de diálogo, ayudar a las partes a soltarse para que puedan explayarse sobre sus conflictos sin temor a ser traicionados. Para ello es necesaria una capacitación constante, dado que la sociedad espera obtener buenas respuestas de esta alternativa para resolver sus conflictos, a la par que, también, desde el ámbito judicial se espera el éxito de esta modalidad en tanto ello significará una merma en la litigiosidad lo que redundará, a su vez, en el mantenimiento de la paz social.

Asimismo, es importante que el mediador tenga en cuenta el ámbito en el cual va a gestionar la mediación, ello en función de que el espacio físico influye sobre el ánimo de las personas, por lo que si se trata de un lugar muy pequeño la persona se sentirá oprimida, si por el contrario es muy grande, sentirá que no podrá controlar la situación. Se necesitan espacios cómodos, con sala de espera, sala de audiencias, salas de reuniones privadas, servicios

sanitarios, buena iluminación y ventilación En cuanto al mobiliario también es importante que sea sobrio, pero acogedor, con sillas cómodas en las que tanto el mediador como las partes queden en igualdad, se recomienda que las mesas sean redondas, dado que ello significa fluidez, dinamismo. La presencia del mediador es otro aspecto que influye dado que una persona con aspecto dejado no generará confianza y una demasiado pulcra transmitirá rigidez, por lo que la vestimenta tiene que ser término medio, no usar colores estridentes o adornos demasiado llamativos en el caso de las mediadoras ya que son aspectos que distraen la atención (Bernal Samper, 2016).

CONCLUSIONES PARCIALES

La mediación es un método alternativo de resolución de conflictos, no adversarial, autocompositivo al que las partes llegan voluntariamente, y, en algunas ocasiones por disposiciones expresas de la ley.

El mediador, es el profesional encargado de gestionar la mediación, su participación es esencial, es el tercero neutral e imparcial que ayudará a las partes involucradas en el conflicto a encontrar la solución para el mismo, de manera consensuada, manteniendo el control del conflicto.

Dada la importancia de la tarea que desarrolla es menester que tenga los conocimientos y la experiencia necesaria para llevar adelante el proceso.

Por ello es indispensable que sea capaz de conocer el conflicto, entender cuáles son los intereses, valores y aspiraciones de las partes.

Existen comportamientos de las partes, que tiene que ser capaz de descubrir tempranamente para así poder avanzar. Entre las manifestaciones más comunes de las partes se encuentra el regateo, o escaseo, que se da cuando una de las partes no quiere estar en la

negociación, pero va obligada, por lo que no es propensa a hacer concesiones, tratando de ceder lo menos posible.

También se dan situaciones de reciprocidad en las que las partes están decididas a llegar a la solución por lo tanto son flexibles y ceden posiciones desde el principio. En otras ocasiones es todo lo contrario, las partes son totalmente inflexibles, lo que demandará gran esfuerzo al mediador para lograr que se aflojen las tensiones.

El mediador debe poder entender el conflicto, crear canales de comunicación, despejar los miedos, transmitir tranquilidad, garantizar la confidencialidad, mantener la neutralidad e imparcialidad.

Entre las tácticas que puede utilizar para desarrollar el proceso las más comunes son la reflexiva, en la que atenderá las especiales características personales de las partes para fundar su estrategia de trabajo; la sustantiva en la que abordará los problemas de fondo y la contextual mediante la cual facilitará la gestión del proceso creando el clima adecuado.

En lo que respecta a la formación del mediador, la Ley nacional N° 26.589 establece los requisitos necesarios, esto es ser abogado, tener tres años de matriculado, tener formación específica en mediación, capacitarse continuamente, inscribirse en el registro de mediadores, pagar la matrícula.

CAPÍTULO IV

FORMACIÓN DEL MEDIADOR EN LA

PROVINCIA DE SANTA FE

El constante incremento de la litigiosidad en los Tribunales de toda la Argentina llegó a producir el congestionamiento de los mismos por lo que uno de los principios básicos del Derecho Procesal, esto es, duración razonable del proceso, pasó a ser casi una utopía.

La prolongación en el tiempo de un juicio es uno de los temas que preocupa a propios y extraños atento que se producen situaciones de conflicto que exceden el marco propio del conflicto inicial para dar lugar a otro conflicto que en primera instancia se da entre el cliente y el abogado.

El cliente no puede entender cómo su causa puede estar tanto tiempo sin ni siquiera avanzar, esto produce un enfrentamiento con el abogado al que acusa, entre otras cosas, de estar en connivencia con la parte contraria para estancar la causa, o de estar demorándola para percibir mejores honorarios. En otros casos el cliente decide cambiar de abogado porque desconfía de sus habilidades, y comienza una carrera de descrédito que afecta a los profesionales. En otras oportunidades directamente se apersonan en los tribunales a exigir hablar con los jueces para que les den explicaciones.

Todas estas situaciones no son producto de la imaginación prolífica de un escritor, por el contrario son una realidad que se vive a diario, que alteran y tensionan los ánimos de los involucrados, no son agradables, por el contrario, entorpecen la labor de los abogados, de las personas que se desempeñan en los tribunales, surge el descrédito de la justicia. Es decir el saldo es totalmente negativo porque afecta a uno de los poderes del Estado, el Judicial, y, justamente, es el que la sociedad tiene más en la mira, atento que su función es administrar justicia, lo que no se percibe como fin logrado.

Atento lo señalado, que no es desconocido ni negado desde el ámbito judicial, ha resurgido el interés en los medios alternativos de resolución de conflictos para descongestionar los tribunales y darle respuestas a la sociedad.

La mediación es uno de los métodos que se comenzó a utilizar primero en el ámbito privado en el que personas con capacidades para gestionar conflictos ofrecían sus servicios como alternativa rápida, cómoda, económica, confidencial y satisfactoria para resolver sus disputas sin llegar a los tribunales.

Luego, desde los tres poderes del Estado, esto es, Ejecutivo, Judicial y Legislativo, se comenzó a advertir la necesidad de regular este instituto para proteger los derechos de quienes utilizaban estos medios para evitar que fueran timados llegando a acuerdos que afectaran sus derechos.

1. ANTECEDENTES LEGISLATIVOS DE LA LEY DE MEDIACIÓN EN ARGENTINA

El objetivo central del presente acápite es analizar la ley de mediación en la provincia de Santa Fe. No obstante ello, resulta pertinente comenzar haciendo una breve referencia a los antecedentes legislativos de la mediación en la Argentina para luego enfocarse en la normativa específica de la provincia señalada.

1.1 DECRETO N° 1480/92

A comienzos de la década de los 90s el problema de congestionamiento de los tribunales se había convertido en una realidad inocultable e insoslayable tanto para los operadores de justicia como para sociedad que esperaba respuestas prontas, claras y efectivas.

Este fue el principal motivo por el que se comenzó a voltear la mirada hacia el movimiento global que había acogido a los Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos (MARC) como una alternativa altamente eficaz para solucionar problemas que por los intereses en juego, por tratarse de cuestiones menores, no era necesario que fueran ventilados en los tribunales produciendo un dispendio jurisdiccional innecesario.

Argentina se mostró receptiva y proclive a la utilización de estas modalidades por lo que en el año 1992 se dictó el Decreto N° 1.480, por el que se declaró de interés nacional a la mediación implementándose el Programa Nacional de Mediación. Asimismo, se creó el Centro de Mediación dependiente del entonces Ministerio de Justicia y se implementó la Experiencia Piloto de Mediación en la que participaron diez juzgados civiles y de familia, que luego se ampliaron a veinte. Las experiencias colectadas fueron muy alentadoras por lo que se creó una Comisión de Mediación por Resolución Ministerial N° 297/91, la misma estuvo integrada por prestigiosos jueces, abogados y académicos, a la que se le encomendó la creación de un Proyecto de Ley Nacional de Mediación. Los argumentos que se esgrimieron por entonces tuvieron su fundamentación en la situación de profunda crisis por la que atravesaba la justicia, que no podía dar respuestas a la gran cantidad de causas que estaban a la espera de resolución, lo que se entendía como situación de emergencia jurisdiccional que ameritaba la búsqueda de una solución inmediata a los fines de imprimir celeridad desviando muchas de las causas hacia esta vía alternativa de resolución de conflictos¹.

1.2 LEY N° 24. 573 LEY DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN

Teniendo en cuenta el cuadro de emergencia judicial que se vivía por la época, en el año 1994, el Poder Ejecutivo elevó un proyecto de ley de mediación con el objetivo de incentivar la comunicación entre las partes para llegar a un acuerdo sin necesidad de recurrir al litigio. Se trataba de un modelo de gestión del conflicto a través de la utilización de un método alternativo pero con conexión con los tribunales.

En el año 1995 se sancionó la Ley N° 24.573 Ley de Mediación y Conciliación, que establecía la obligatoriedad de la mediación previa a la sustanciación de algunas causas, mencionando de manera expresa las excepciones.

¹ www.pnud.org.ar “Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2011”. Esmeralda 130, 13.º piso, (C1035ABD) Buenos Aires, Argentina. Recuperado en Octubre de 2016.

Las causas excluidas estaban contenidas en el art. 2:

- Causas penales;
- Acciones de separación personal y divorcio, nulidad de matrimonio, filiación y patria potestad, con excepción de las cuestiones patrimoniales derivadas de estas. El juez deberá dividir los procesos, derivando la parte patrimonial al mediador;
- Procesos de declaración de incapacidad y de rehabilitación;
- Causas en que el Estado Nacional o sus entes descentralizados sean parte;
- Amparo, hábeas corpus o interdictos;
- Medidas cautelares hasta que se decidan las mismas;
- Diligencias preliminares y prueba anticipada;
- Juicios sucesorios y voluntarios;
- Concursos preventivos y quiebras;
- Causas que tramiten ante la Justicia Nacional del Trabajo.

La ley establecía el procedimiento para la designación del mediador, la forma de notificación, el plazo para establecer las audiencias, la confidencialidad, la posibilidad de mantener reuniones conjuntas o individuales, la prohibición del mediador de concurrir como testigo a causas en las que ha participado, el deber de las partes de asistir personalmente a la mediación, en el caso de tratarse de personas físicas radicadas dentro de un radio de 150 km del lugar adonde se lleve a cabo la mediación, dado que ello es fundamental a los efectos de crear lazos de comunicación entre las partes. Asimismo, la norma establecía la voluntariedad del proceso, a pesar de que se instauró la instancia como obligatoria, ya que lo obligatorio no era participar de la mediación sino concurrir a la primera audiencia como requisito para iniciar el litigio. También se establecía la prohibición al mediador de asesorar a las partes o de

emitir su opinión, siendo su obligación asistir a las partes facilitando la gestión de la mediación²

En cuanto a los requisitos que establecía la ley para ser mediador eran:

- poseer título de abogado con tres años de antigüedad en la matrícula;
- acreditar la capacitación requerida;
- aprobar examen de idoneidad.

1.3 LEY N° 26.589 LEY DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN

En el mes de Abril del año 2010, luego de quince años de vigencia fue derogada la Ley N° 24.573 y sancionada la nueva Ley N° 26.589 que es la actualmente vigente.

Esta norma mantuvo, en términos generales, lo estatuido en su antecesora, estableciendo de manera obligatoria la mediación judicial previa en determinados conflictos, manteniendo excepciones e incorporando la mediación familiar.

La nueva norma establece en el art 44³ la delegación en el Poder Ejecutivo el procedimiento disciplinario aplicable a los mediadores, centros de mediación, profesionales asistentes y a las entidades formadoras inscriptas en los registros. Asimismo, en el art. 45⁴ crea un régimen de prevenciones y sanciones para los mediadores, las que deberán ser anotadas en sus legajos, y son:

² *Ibíd*em

³ ARTICULO 44. — Procedimiento disciplinario de los mediadores. El Poder Ejecutivo nacional incluirá en la reglamentación de esta ley el procedimiento disciplinario aplicable a los mediadores, centros de mediación, profesionales asistentes y a las entidades formadoras inscriptas en los registros.

⁴ ARTICULO 45. — Prevenciones y sanciones

Los mediadores matriculados estarán sujetos al siguiente régimen de prevenciones y sanciones:

- a) Llamado de atención;
- b) Advertencia;
- c) Suspensión de hasta un (1) año en el ejercicio de su actividad como mediador;
- d) Exclusión de la matrícula.

Las sanciones aplicadas serán anotadas en el legajo correspondiente del profesional sancionado. El Poder Ejecutivo nacional establecerá por vía reglamentaria las causas sobre las que corresponde aplicar estas prevenciones y sanciones. Las sanciones se graduarán según la seriedad de la falta cometida y luego del procedimiento sumarial que el Poder Ejecutivo nacional establezca a través de la respectiva reglamentación.

El mediador no podrá ser excluido del Registro de Mediadores por causas disciplinarias sin previo sumario, el que se desarrollará aplicándose las normas que dicte la autoridad de aplicación.

- llamado de atención;
- advertencia;
- suspensión de hasta un año en el ejercicio de la profesión;
- exclusión de la matrícula.

Se incorpora, en el art. 47⁵, la prescripción de las acciones disciplinarias a los dos años de producido el hecho que autorice su ejercicio, si hay condena penal el plazo será de seis meses a contar desde la notificación al MJyDH dispuesta por el art.46⁶ de la ley.

2. MEDIACIÓN EN LA PROVINCIA DE SANTA FE

2.1 LEY N° 11.622⁷

En el año 1998 se sancionó en Santa Fe la Ley N° 11.622 que establecía la mediación como método no adversarial de resolución de conflictos, con carácter voluntario. La misma podía ser judicial o privada:

- Judicial: si ya se había impetrado la demanda o, en cualquier etapa del juicio;
- Privada: la que se hubiera realizado extrajudicialmente ante los mediadores privados habilitados de conformidad con la ley.

En cuanto a las excepciones de utilización de la mediación, las mismas eran coincidentes con las contenidas en la ley nacional. Dispuso la creación del CIDEM, Centro de Información sobre Mediación, que sería de carácter transitorio cuya finalidad era la difusión del proceso, quedando a cargo del Ministerio de Gobierno, Justicia y Culto.

⁵ ARTICULO 47. — Prescripción de las acciones disciplinarias. Las acciones disciplinarias prescribirán a los dos (2) años de producidos los hechos que autoricen su ejercicio. Cuando hubiere condena penal, el plazo de prescripción de las acciones disciplinarias de esta ley será de seis (6) meses a contar desde la notificación al Ministerio de Justicia, Seguridad y Derechos Humanos dispuesta por el artículo 46 de la presente ley.

⁶ ARTICULO 46. — Sentencia penal. En todos los casos que recaiga sentencia penal condenatoria por delito doloso de un mediador, será obligación del tribunal o juzgado interviniente comunicar al Ministerio de Justicia, Seguridad y Derechos Humanos la pena aplicada, con remisión de copia íntegra del fallo recaído y la certificación de que la misma se encuentra firme, siempre que le constare la condición de mediador del condenado.

⁷ www.infoleg.gob.ar

En el art. 7 establecía las condiciones requeridas para ser mediador y comediador en causas judiciales:

- Mediador: poseer título de abogado o procurador y acreditar haber adquirido la capacitación necesaria para el ejercicio de tal función, según la reglamentación que a los efectos se establezca.
- Comediador: poseer título universitario, adquirir la capacitación exigida y acreditar los demás requisitos que se establezcan reglamentariamente (art. 20).

2.2 LEY N° 13.151

En el año 2009 el Poder Ejecutivo Provincial envió a la legislatura un proyecto de ley de mediación. Entre los considerandos expresaba que había un incremento de los conflictos interpersonales cuyas bases se encontraban, por un lado, en el aumento demográfico, por otro lado en las diferencias sociales que daban lugar a la discriminación, las exigencias de una sociedad consumista, el incremento de la violencia. Todas causas con un alto porcentaje de generar conflictos, los cuales una vez desatados eran llevados a los tribunales en la búsqueda de una solución (Robiolo, 2012).

Esto producía un gran impacto en los tribunales que no podían satisfacer las expectativas de los judiciables en un término prudencial, a la vez que, en muchos casos las sentencias no satisfacían las necesidades o intereses de los involucrados por lo que las causas eran apeladas, siguiendo su derrotero jurisdiccional hacia instancias superiores lo que seguía siendo un gran inconveniente para los operadores judiciales.

Por todo ello, el PE sostenía la necesidad de contar con un medio alternativo que pudiera resolver los conflictos de manera satisfactoria para los involucrados y que, a la vez, descongestionara los tribunales. Asimismo, destacaba que la mediación, después de once años de aplicación, había probado ser una modalidad idónea para dar solución a innumerables

conflictos dado que permitiría que las partes continuaran en el control de la situación, conllevando un importante efecto educativo ya que deberían asumir responsabilidades con respecto a sus disputas y su solución de manera autogestionada con celeridad, eficacia, economía y satisfactoria para las partes (Robiolo, 2012).

En las reuniones en las que se trató el proyecto una de las cuestiones que más atención mereció fue la que versaba sobre la figura del mediador. Esto es, qué profesión debía tener el mediador, qué tipo de formación debería tener. La respuesta sobre la profesión era, mayoritariamente, que el mediador debía ser abogado o procurador y en cuanto al comediador debía poseer título universitario o terciario relacionado con la materia motivo de la disputa (Robiolo, 2012).

El 11 de Noviembre del año 2010 se sancionó la Ley N° 13.151 que reguló el instituto de la mediación con el carácter de instancia previa obligatoria a la iniciación del proceso judicial, pudiendo, asimismo, aplicarse la misma en los juicios ya iniciados debiendo, en estos casos, ajustarse a las regulaciones de la Corte Suprema de Justicia de la Provincia de Santa Fe.

El Decreto N° 1.747⁸ a través de seis anexos estableció la reglamentación de la mentada ley. De esos anexos los que interesan a los fines del presente trabajo son:

- Anexo III: curso básico de formación de mediadores;
- Anexo IV: cursos de capacitación continua;
- Anexo V: cursos de nivelación y actualización de mediación;
- Anexo VI: taller de análisis normativo.

⁸ <https://www.santafe.gov.ar/normativa/item>. Recuperado en Octubre de 2016.

2.2.1 ANEXO III: CURSO BÁSICO DE FORMACIÓN DE MEDIADORES

En este anexo se establece la carga horaria que será de 150 hs de las cuales 30 hs serán destinadas al curso Introdutorio, 90 hs a la formación teórico práctica y 30 hs de pasantías en mediación.

Los objetivos del curso introductorio se enfocan en el conocimiento de las ventajas y diferencias de la mediación en relación con otros métodos de resolución y abordaje de conflictos; el aprendizaje de las características de la mediación; la incorporación de destrezas y habilidades para el desempeño de su gestión; la capacidad para distinguir su rol de mediador de lo que es su profesión de origen.

En lo que respecta a la segunda parte de la formación, el objetivo es que tanto el mediador como el comediador puedan reforzar las herramientas con las que cuenta, crear y desarrollar nuevas.

Las pasantías en mediación tienen como finalidad brindarles a los futuros mediadores y comediadores la posibilidad de acercarse a situaciones reales.

2.2.2 ANEXO IV: CURSOS DE CAPACITACIÓN CONTINUA

Los objetivos que se persiguen con estos cursos se pueden sintetizar en la promoción de la reflexión sobre la práctica de la mediación en el contexto de la Ley; el análisis de las situaciones surgidas en la práctica de la mediación, la profundización sobre el conocimiento de las técnicas fundamentales de la mediación, la búsqueda de nuevos enfoques e investigaciones referidas a la mediación, la difusión y el análisis de nuevas herramientas para aplicar en el proceso de mediación. Se trata de cursos con una carga horaria de 30hs.

2.2.3 ANEXO V: CURSOS DE NIVELACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE MEDIACIÓN

La finalidad principal de estos cursos es nivelar y actualizar la capacitación de quienes ya son mediadores. A su vez, tienen otros objetivos que están focalizados hacia la incorporación de nuevas técnicas y herramientas obtenidas de las experiencias anteriores, ayudar a la concientización y reflexión sobre las ventajas de la mediación reformulando estrategias, sobre la base de lo logrado. La carga horaria de estos cursos es de 60hs distribuidas en módulos que pueden durar ente 4hs como mínimo y 6 hs como máximo.

2.2.4 ANEXO VI: TALLERES DE ANÁLISIS NORMATIVO

Estos talleres están previstos para ir siguiendo la regulación normativa de la mediación tanto a nivel nacional como provincial, para estar informados sobre posibles cambios o adaptaciones que pueden ser de gran utilidad.

Tal es el caso de algunas provincias como es el caso de Río Negro, que desde el año 2005 cuenta con una ley de mediación penal a causas penales de acción privada en las que a través de la mediación se intenta revertir el paradigma de una justicia retributiva hacia el paradigma de una justicia restaurativa (Cano López, 2012).

3. INHABILIDADES DEL MEDIADOR EN LA LEY N° 13.151

De acuerdo a lo estipulado en el art. 27⁹ de la mentada ley estarán inhabilitados para el ejercicio de la mediación quienes tengan inhabilitaciones ya sean civiles, penales o como consecuencia de faltas disciplinarias por lo que el mediador ha sido sancionado. La inhabilitación persistirá hasta tanto se obtenga la rehabilitación tanto judicial como de los

⁹ ARTÍCULO 27.- No podrán actuar como mediadores quienes registren inhabilitaciones comerciales, civiles, penales o disciplinarias vinculadas a la actividad profesional, hasta que obtengan la rehabilitación judicial y de los tribunales de ética correspondientes.
Tampoco podrán hacerlo los condenados a penas privativas de la libertad durante el plazo de duración de ellas.

tribunales de ética. Asimismo, si un mediador ha sido condenado con una pena privativa de la libertad, permanecerá inhabilitado mientras dure la condena.

En el art. 28¹⁰ de la citada ley se enumeran las causales de suspensión y separación del Registro de Mediadores y Comediadores entre los que se destacan: el mal desempeño de sus funciones, la violación de la confidencialidad.

4. PROHIBICIONES PARA EL MEDIADOR

En el art. 29¹¹ de la ley N° 13.151 se establecen las situaciones en las que el mediador no podrá, tendrá absolutamente prohibido el ejercicio de la profesión reiterando lo estipulado por la ley nacional N° 26.589, pero extendiendo a dos años el período de la prohibición, es decir que la ley provincial es más gravosa en cuanto a la duración de la prohibición teniendo en cuenta que la ley nacional estipula un plazo de un años. Las prohibiciones tienen relación directa con las funciones propias del mediador para resguardar los principios de confidencialidad e imparcialidad (Robiolo, 2012).

5. EL ROL DEL MEDIADOR EN LA PROVINCIA DE SANTA FE

Atento lo señalado al realizar el análisis de la normativa vigente sobre mediación en la provincia de Santa Fe no quedan dudas de que la instauración de la mediación como método

¹⁰ ARTÍCULO 28.- Las causales de suspensión y separación del Registro de Mediadores y Comediadores son:

- a) Incumplimiento de los requisitos previstos en los artículos 24 y 25 de la presente ley;
 - b) Incumplimiento o mal desempeño de sus funciones;
 - c) Violación a la confidencialidad, imparcialidad o secreto profesional;
 - d) Haber rechazado la designación sin causa en tres oportunidades en los últimos doce (12) meses;
 - e) Incumplimiento del deber de excusación y recusación establecido en el Artículo 26 de la presente ley, como cuando se acredite que el mediador se ha excusado sin derecho.
 - f) Incumplimiento de la prohibición establecida en el artículo 29 de la presente ley.
 - g) Incumplimiento de la carga pública establecida en el artículo 32 de la presente ley.
- La reglamentación de la presente ley estipulará el procedimiento para aplicar tales sanciones.

¹¹ ARTÍCULO 29.- El mediador no podrá asesorar, patrocinar ni representar a cualquiera de las partes intervinientes en la mediación durante el lapso de dos (2) años desde que concluyó el procedimiento de mediación. La prohibición será absoluta si la eventual actuación profesional se refiere a la misma causa en que haya intervenido como mediador.

alternativo de resolución de conflictos ha gozado del seguimiento atento de los tres Poderes del Estado para lograr una ley acorde a las necesidades de la sociedad.

Uno de los aspectos a resaltar de la ley santafecina es el tema del rol del mediador al que se le ha dedicado especial atención, atento las funciones que debe llevar adelante cuando está inmerso en una mediación.

Para ello, se requiere de una formación especial, de la revisión constante de los conocimientos adquiridos como así también de la progresión en la experticia lograda para gestionar el proceso.

Es menester tener presente que la sociedad avanza y sus requerimientos son cada vez mayores por lo que el grado de conflictividad aumenta debido a que no es posible tener una sociedad totalmente satisfecha con todo, de modo tal que la mediación va incluyéndose como método alternativo de solución de conflictos en prácticamente todos los ámbitos de la vida.

Esta situación le demanda al mediador la obligación de capacitarse permanentemente, ya que quienes participan en la mediación esperan solucionar sus diferencias de manera satisfactoria por lo que quien conduce la misma debe responder a esas expectativas transmitiendo confianza en el proceso, abriendo canales de diálogo, ejercitando la escucha activa, manteniéndose imparcial, no permitiendo que sus propias emociones interfieran con el procedimiento (Brandoni, 2011).

CONCLUSIONES PARCIALES

Atento el incremento de la litigiosidad, surgió la necesidad de considerar nuevas modalidades de resolución de conflictos, siendo la mediación uno de los más empleados.

La mediación es llevada adelante o gestionada por un profesional en la materia, esto es el mediador.

El mediador debe contar con una sólida formación teórico-práctica para realizar el procedimiento.

Es por ello que tanto la legislación nacional en la materia como las provinciales, dedican buena parte de sus articulados a establecer los requisitos que debe reunir quien desea ser mediador como así también las inhabilidades, prohibiciones y sanciones.

En cuanto a los requisitos, en la mayoría de las legislaciones, se exige que el mediador sea abogado con determinados años de ejercicio en la profesión o en la matrícula y para ser comediador se exige título universitario o terciario en el área específica en la que va a mediar. Es de destacar que no en todas las provincias se exige ser abogado como es el caso de la Provincia de San Luis donde puede ser mediador cualquier persona con título universitario que se haya formado como mediador y que además posea matrícula.

En la Provincia de Santa Fe desde principios de la década del 90 se buscaron métodos alternativos de resolución de conflictos acuciados por la realidad tribunalicia con una acumulación inusitada de causas que estaban sin resolverse y urgidos por la necesidad de dar respuestas a la sociedad comenzaron a dar los primeros pasos hacia la adopción de la mediación como método alternativo idóneo para resolver conflictos fuera de los tribunales.

En los comienzos se intentó con la mediación extrajudicial, privada, voluntaria, que a poco de ser incorporada comenzó a dar buenos frutos, disminuyeron las causas que se judicializaban y la sociedad comenzó a aceptar esta nueva modalidad.

Los tres Poderes del Estado siempre siguieron de cerca el desarrollo de esta modalidad, para constatar que no se produjeron situaciones en las que las soluciones fueran peores que los conflictos, esto es, que los acuerdos fueran beneficiosos para ambas partes.

El Poder Ejecutivo impulsó el dictado de una ley de mediación, pero con la novedad de que se imponía la obligatoriedad de la misma en la etapa previa a la iniciación del proceso, a los efectos de intentar una solución previa a la judicialización.

Se trata de una norma que, en términos generales, adhiere a lo estipulado en la ley nacional.

Uno de los puntos que merecen ser destacados en la normativa santafesina es la preocupación del legislador por establecer los requisitos para ser mediador, comediador, el seguimiento que se realiza sobre la actuación de los mismos. El régimen sancionatorio estipulado para aquellos mediadores que incurran en mala praxis, las prohibiciones para desarrollar la actividad, las incompatibilidades.

Este seguimiento tanto de la marcha de la mediación como el particular celo puesto sobre quienes desarrollan la actividad demuestra que la Provincia de Santa Fe tiene profunda convicción de que la mediación es una alternativa idónea para resolver conflictos y que, el éxito depende de la correcta difusión de la misma, educando a la ciudadanía en ese sentido, controlando la actuación de los mediadores ya que de ellos depende en gran medida el éxito de esta modalidad alternativa de resolución de conflictos.

CONCLUSIÓN

La conflictividad en la sociedad no es un tema novedoso ni algo que se pueda llegar a erradicar, atento que el conflicto forma parte de la esencia del ser humano.

El hombre tiene conflictos internos y conflictos externos, siendo estos últimos los que han ocupado el foco de atención en la presente obra analizando las maneras de resolverlos y la figura de quienes, en cada caso, intervienen en la búsqueda de la solución.

Existen métodos adversariales de resolución de conflictos como es el litigio al cual las partes acuden, ya sea por imposibilidad de resolverlos por sí mismas, por desconocimiento de que existen alternativas diferentes, o por convencimiento de que sólo a través de los tribunales encontrarán las soluciones que buscan.

Esta larga cultura litigiosa ha tenido consecuencias negativas tanto para los operadores judiciales cuanto para la sociedad misma. El punto es que la litigiosidad ha ido en constante aumento, la sociedad ha crecido en términos nominales, los hábitos consumeriles han cambiado, los comportamientos sociales han variado produciéndose un giro que ha traído como consecuencia que lo que hasta no hace muchos años se consideraban buenos modales, respeto, ahora sean entendidos como cuestiones de autoritarismo. Un ejemplo cotidiano y claro se registra en las aulas en las que el docente ha perdido el respeto por parte de sus educandos. Ahora es común escuchar que son los alumnos los que imponen las condiciones, siendo ayudados por padres que entienden que exigir que se estudie y se apruebe para continuar con el próximo paso es algo que tiene que ver con comportamientos dictatoriales por parte de los docentes. Esto genera conflictos en el ámbito escolar que deben ser atendidos y para los cuales los tribunales no son ni el lugar ni la vía más apropiada para que sean abordados.

Debido a este incremento en la conflictividad y la consiguiente imposibilidad de dar respuestas ágiles por parte de los tribunales, se comenzó a buscar métodos con los cuales se

podieran resolver los conflictos de manera más rápida, con menores costos, con soluciones que satisficieran a ambas partes.

Entre los distintos modos o métodos alternativos de resolución de conflictos existen la conciliación, la negociación, la mediación, entre otros.

A lo largo de la realización de la presente pieza, se ha analizado en particular a la mediación como un método idóneo para la resolución de conflictos, ya que se trata de un método que se caracteriza por ser autocompositivo, voluntario, económico y ágil, que permite a las partes participar activamente, lo que les genera responsabilidad y compromiso. Asimismo, posee importantes efectos futuros ya que es una muy buena manera de preservar las relaciones y mantener la paz social.

La mediación no es un método novedoso, ya que si se repasa la historia, se encontrarán innumerables ejemplos en los que conflictos, incluso de enfrentamientos graves, fueron resueltos por la vía pacífica, a través de la intercesión de un tercero neutral que participó acercando a las partes, abriendo canales de diálogo con la finalidad de distender las tensiones, adoptando posiciones menos rígidas que permitieron llegar a grandes acuerdos.

Una vez producida la congestión tribunalicia, lo que representaba una verdadera crisis para el sistema, desde todos los sectores sociales se comenzaron a buscar las soluciones.

De este modo se volteó la mirada hacia aquellas prácticas del pasado que habían dado buenos resultados pero que habían caído en desuso tras largos años de incentivar el litigio como el único medio eficaz para resolver los conflictos siendo, en gran parte, responsables de esta situación los mismos operadores jurídicos que presentaban a los tribunales y, por ende, a los jueces como la única posibilidad de resolver conflictos en los que se respetarían y reconocerían los derechos.

Es así que, aún en la actualidad, existen aquellos que están convencidos de que el litigio es la única forma justa y segura de resolver las disputas, para lo cual ensayan

argumentos a través de los cuales intentan desalentar el uso de las modalidades alternativas de resolución de disputas.

Entre los puntos negativos que subrayan los detractores de la mediación figuran la imposibilidad de que exista neutralidad e imparcialidad en el mediador habida cuenta que se enfrenta con las dos partes, por lo que conoce los intereses, valores y aspiraciones de los dos, de donde resulta imposible que ello no interfiera con sus propios sentimientos. También encuentran que la confidencialidad puede ser burlada en cualquier momento, que flexibilizar posiciones hace a los sujetos débiles por lo que, a la larga, tendrá una repercusión negativa con una sociedad conformada por sujetos que será incapaces de defender sus derechos.

Sin embargo, lentamente pero sin pausas la mediación se ha ido posicionando como una de las alternativas más idónea para resolver conflictos.

A partir de la década de los 90' la implementación de la mediación fue creciendo, primero en ámbitos privados hasta que, lentamente, luego de que fueran consideradas y apreciadas sus bondades desde los tres Poderes del Estado se concluyó que era necesario legislar sobre la mediación como método alternativo de resolución de conflictos.

A nivel nacional se dictó la ley N° 24.573 en el año 1995, la cual estuvo vigente hasta el año 2010, en el que fue derogada por la actual Ley de Mediación y Conciliación N° 26.589.

En realidad no se dieron demasiados cambios entre una norma y la otra. Lo más importante es que con la actual ley quedó incorporada, de manera definitiva y obligatoria, la mediación judicial previa.

Haber legislado sobre la mediación ya significó la aceptación y el reconocimiento pleno de la necesidad de que la misma fuera debidamente regulada instalándola como método alternativo para la resolución de conflictos.

La mayoría de las provincias argentinas adhirieron a la normativa nacional, con cierta impronta propia, como puede ser lo atinente a los requisitos necesarios para ser mediador, ser abogado, la posibilidad de desarrollar centros privados de mediación, entre otras cuestiones.

La Provincia de Santa Fe, fue una de las pioneras en la utilización de la mediación como método alternativo de resolución de conflictos, demostrando gran interés en el tema, siguiendo de cerca su evolución.

En lo que respecta a la Ley N° 13.151, es una norma muy completa, que no ha dejado vacíos, que ha sido elaborada con profunda conciencia de lo que la misma significa para la sociedad, habida cuenta que no sólo beneficia a quienes resuelven sus disputas sino que sus efectos llegan a todo el entramado social que comenzó a entender que no siempre se trata de ganar-ganar, que a veces ceder también significa ganar, que la inflexibilidad no es sinónimo de poder sino por el contrario puede ser un signo de debilidad de quien prefiere mantener posturas rígidas por temor a perder credibilidad entre sus pares, es decir, se ha convertido además en una importante herramienta de educación, que es aprovechada en distintos espacios como son las escuelas, los centros vecinales, las organizaciones.

En cuanto al rol del mediador, la normativa es muy clara con respecto a los requisitos que son necesarios para ser mediador, esto es poseer título de abogado o procurador. Los legisladores al determinar la formación originaria de los mediadores privilegiaron la formación en derecho sobre otras, a las que no les quita la posibilidad de participar pudiéndolo hacer como comediadores, debiendo para ello tener título universitario en la materia en la que desean participar.

La razón de exigir que el mediador sea una persona formada en derecho tiene sus fundamentos en que en casi todas las mediaciones, siempre existe algún punto para resolver que está vinculado con el derecho por lo que es necesario que el mediador sea conocedor del mismo para garantizar que los derechos de las partes no serán conculcados.

Otro de los temas en los que la ley ha puesto especial énfasis es en la formación que debe tener una persona para llegar a ser mediador. El aspirante a mediador debe realizar distintos tipos de capacitaciones las que son brindadas por centros especializados. Estas capacitaciones son rigurosas en cuanto a la carga horaria prevista para la misma como así también en lo que respecta a la formación teórica y práctica de la mediación.

Asimismo, existen cursos de actualización constantes, que son obligatorios, dado que en los mismos se transmiten las nuevas experiencias obtenidas no sólo a nivel nacional sino también internacional, siendo por lo tanto de una gran riqueza informativa.

Si bien, la mediación se caracteriza por ser un método de resolución de conflictos en el que las partes se mantienen en el control de los mismos, la actuación, la experticia, el desenvolvimiento del mediador serán claves para el éxito de la misma.

LISTADO DE BIBLIOGRAFÍA

DOCTRINA

- AIELLO DE ALMEIDA, M. A. et al. (2012). *Mediación y Conciliación. Comentario exegético de la ley 26.589 y su reglamentación*. Buenos Aires: ASTREA.
- ANDER-EGG, E (1995). *Diccionario del trabajo social*. Buenos Aires: Lumen. Versión Digital.
- BERNAL SAMPER, T. (2016). *La Mediación*. Madrid: Tirant Lo Blanch. Versión Digital.
- BLANCO CARRASCO, M. (2009). *Mediación y sistemas alternativos de resolución de conflictos. Una visión jurídica*. Madrid: Reus.
- BOQUÉ, M.C. M.C. (2002). *Guía de mediación escolar. Programa comprensivo de actividades de 6 a 16 años*. Barcelona: Octaedro, Barcelona.
- BRANDONI, F. (2011). *Hacia una mediación de calidad*. Buenos Aires: Paidós.
- CALCATERRA, R. (2002). *Mediación estratégica*. Buenos Aires: Gedisa.
- CANO LÓPEZ, F et al. (2012). *Gestión del Conflicto Penal*. Buenos Aires: Astrea
- CARAM, M.E et al (2013). *Mediación: Diseño de una Práctica*. Buenos Aires: ASTREA.
- DAHNKE, G. (1986). *Investigación y Comunicación*. México: Mc. Graw Hill. Versión Digital.
- DICCIONARIO DE LA LENGUA ESPAÑOLA.
- DIEZ, F. et al. (1999). *Herramientas para trabajar en mediación*. Buenos Aires: Paidós.
- ENTELMAN, R. F (2010). *Teoría de Conflictos: Hacia un nuevo Paradigma*. Buenos Aires: Gedisa. (Versión Digital).
- FISCHER, R et al. (1981). *¡Si...de acuerdo! ¿Cómo negociar sin ceder?*. Bogotá. Colombia Nueva. Versión Digital.

- FOLGER J. P. et al. (2006). *La Promesa de la Mediación*. Buenos Aires: Granica. Versión Digital.
- FREUND, J. (1985). *Sociología del conflicto*. Madrid: Editorial del Ministerio de Defensa. Versión Digital.
- GIMÉNEZ ROMERO, C. (2001). *Modelos de Mediación y su Aplicación en Mediación Intercultural* Revista Migraciones N° 10. Universidad Pontificia de Comillas. Versión Digital.
- HAYNES, J.M (1995). *Fundamentos de la mediación familiar*. Madrid: Gaia. Versión Digital.
- HIGHTON, E I. et al (1998). *Mediación para Resolver Conflictos*. Buenos Aires: Gráfica Laf.
- KATZ, F.M (2006). *Medios alternativos de resolución de conflictos en la contratación*. Buenos Aires: ASTREA.
- MARQUES CEBOLA, C. (2013). *La Mediación*. Madrid: Marcial Pons.
- MOORE C. (1995). *El Proceso de la Mediación*. Buenos Aires: Granica.
- ROBIOLO, J.A. (2012). *Manual teórico práctico de mediación prejudicial obligatoria*". Santa Fe: Nova Tesis.
- ROSS, M. H. (1995). *La cultura del conflicto*. Barcelona: Paidós. Versión Digital.
- SOLETO MUÑOZ, H. (2006). *La mediación en la Unión Europea*. Madrid: Universidad Carlos III de Madrid. Uned-El Derecho. Versión Digital
- TUMINI, A.C. et al (2014). *Veinte Años de mediación en Argentina*. Buenos Aires: ASTREA.
- VIDAL TEIXIDÓ, A. et al. (2016). *Guía para el Mediador profesional*. Barcelona: Gedisa. Versión digital.
- YUNI, J y URBANO, C. (2006). *Técnicas para Investigar*. Córdoba: Brujas.

LEGISLACIÓN

NACIONAL

- Ley N° 24.573
- Ley N° 26.589

PROVINCIA DE SANTA FE

- Ley N° 11.622
- Ley N° 13.151
- Decreto Reglamentario N° 1.480/92.
- Decreto Reglamentario N° 1.467/11.
- Decreto Reglamentario N° 1.747.

PÁGINAS WEB

- www.pnud.org.ar “Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2011”
Esmeralda 130, 13° piso, (C1035ABD) Buenos Aires. Recuperado en Octubre de 2016.
- <https://www.santafe.gov.ar/normativa/item>. Recuperado en Octubre de 2016.

ANEXO E – FORMULARIO DESCRIPTIVO DEL TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR Y DIFUNDIR TESIS DE POSGRADO O GRADO A LA UNIVERSIDAD SIGLO 21

Por la presente, autorizo a la Universidad Siglo21 a difundir en su página web o bien a través de su campus virtual mi trabajo de Tesis según los datos que detallo a continuación, a los fines que la misma pueda ser leída por los visitantes de dicha página web y/o el cuerpo docente y/o alumnos de la Institución:

Autor-tesista <i>(apellido/s y nombre/s completos)</i>	Luis Oscar Monti
DNI <i>(del autor-tesista)</i>	14207496
Título y subtítulo <i>(completos de la Tesis)</i>	<p style="text-align: center;"><i>Mediación en la provincia de Santa Fe: Rol del mediador y comediador</i></p>
Correo electrónico <i>(del autor-tesista)</i>	luisomonti@hotmail.com
Unidad Académica <i>(donde se presentó la obra)</i>	Universidad Siglo 21
Datos de edición: <i>Lugar, editor, fecha e ISBN (para el caso de tesis ya publicadas), depósito en el Registro Nacional de Propiedad Intelectual y autorización de la Editorial (en el caso que corresponda).</i>	<p>Marzo de 2017</p> <p>Esperanza Santa Fe</p>

Otorgo expreso consentimiento para que la copia electrónica de mi Tesis sea publicada en la página web y/o el campus virtual de la Universidad Siglo 21 según el siguiente detalle:

Texto completo de la Tesis <i>(Marcar SI/NO)^[1]</i>	Si
Publicación parcial <i>(Informar que capítulos se publicarán)</i>	

Otorgo expreso consentimiento para que la versión electrónica de este libro sea publicada en la en la página web y/o el campus virtual de la Universidad Siglo 21.

Lugar y fecha: Esperanza 22 de abril de 2017

Firma autor-tesista

Aclaración autor-tesista

Esta Secretaría/Departamento de Grado/Posgrado de la Unidad Académica:
_____ certifica que la tesis
adjunta es la aprobada y registrada en esta dependencia.

Firma Autoridad

Aclaración Autoridad

Sello de la Secretaría/Departamento de Posgrad

[1] Advertencia: Se informa al autor/tesista que es conveniente publicar en la Biblioteca Digital las obras intelectuales editadas e inscriptas en el INPI para asegurar la plena protección de sus derechos intelectuales (Ley 11.723) y propiedad industrial (Ley 22.362 y Dec. 6673/63). Se recomienda la NO publicación de aquellas tesis que desarrollan un invento patentable, modelo de utilidad y diseño industrial que no ha sido registrado en el INPI, a los fines de preservar la novedad de la creación.