



**UNIVERSIDAD JUAREZ AUTÓNOMA DE  
TABASCO**

**"ESTUDIO EN LA DUDA. ACCIÓN EN LA FE"**

**DIVISIÓN ACADÉMICA DE CIENCIAS  
SOCIALES Y HUMANIDADES**

**TESIS**

**NARRATIVAS DE MEDIADORES Y MEDIADOS  
EN LA EXPERIENCIA DEL ACUERDO DE LA  
MEDIACION PENAL**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE  
DOCTOR EN MÉTODOS DE SOLUCIÓN DE  
CONFLICTOS Y DERECHOS HUMANOS**

**PRESENTA  
FRANCISCO MEJIA LOPEZ**

**DIRECTOR DE TESIS  
DR. LENIN MENDEZ PAZ**

**CODIRECTOR DE TESIS  
DRA. LETICIA DEL CARMEN ROMERO RODRIGUEZ**

Villahermosa. Tabasco. Junio de 2017



UNIVERSIDAD JUÁREZ  
AUTÓNOMA DE TABASCO

"ESTUDIO EN LA DUDA. ACCIÓN EN LA FE"



DIVISIÓN ACADÉMICA DE CIENCIAS  
SOCIALES Y HUMANIDADES

DACSYH/2238/ CP/17

Villahermosa, Tabasco 27 de junio de 2017

**Asunto:** Autorización de impresión de tesis

**Mtro. Francisco Mejía López**

Egresado del Doctorado en Métodos de Solución  
De Conflictos y Derechos Humanos  
Presente.

Con fundamento en el artículo 71 del Reglamento General de Estudios de Posgrado vigente y en atención a la tesis titulada "**Narrativa de mediadores y mediados en la experiencia del acuerdo de la mediación penal**", para obtener el grado de Doctor en Métodos de Solución de Conflictos y Derechos Humanos, la cual ha sido revisada y aprobada por el Director de Tesis el Doctor Lenin Méndez Paz, la Codirectora Doctora Leticia del Carmen Rodríguez Romero y la Comisión Revisora, me permito comunicar a usted que se **autoriza la impresión de la misma**, a efectos de que esté en posibilidad de presentar el examen respectivo.

Me despido de usted enviándole un afectuoso saludo.

Atentamente

**Dr. Fernando Rabelo Hartmann**  
Director

D.A.C.S.y.H.



DIRECCIÓN

C.c.p. Archivo



**UNIVERSIDAD JUÁREZ  
AUTÓNOMA DE TABASCO**

"ESTUDIO EN LA DUDA. ACCIÓN EN LA FE"



**DIVISIÓN ACADÉMICA DE CIENCIAS  
SOCIALES Y HUMANIDADES**

DACSYH/2239/CP/17

Villahermosa, Tabasco 27 de junio de 2017

**Asunto: Modalidad de Tesis**

**Mtro. Francisco Mejía López**

Egresado del Doctorado en Métodos de Solución  
De Conflictos y Derechos Humanos  
Presente.

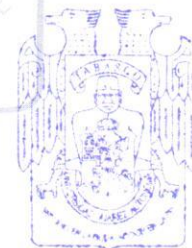
En atención a su solicitud de autorización de modalidad de titulación, me permito comunicarle que con fundamento en el artículo 69 fracción III del Reglamento General de Estudios de Posgrado vigente, se aprueba que pueda titularse mediante la **modalidad de tesis** con el trabajo recepcional "**Narrativa de mediadores y mediados en la experiencia del acuerdo de la mediación penal**", para obtener el grado de Doctor en Métodos de Solución de Conflictos y Derechos Humanos.

Me despido de usted enviándole un afectuoso saludo.

Atentamente

**Dr. Fernando Rabelo Hartmann**  
Director

D.A.C.S.Y.H.



DIRECCIÓN

C.c.p. Archivo

## CARTA AUTORIZACION

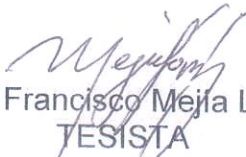
El que suscribe, autoriza por medio del presente escrito a la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco para que utilice tanto física como digitalmente la tesis de grado denominada "Narrativa de mediadores y mediados en la experiencia del acuerdo de la mediación penal" del cual soy autor y titular de los Derechos de Autor.

La finalidad de uso por parte de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco de la tesis antes mencionada, será únicamente para difusión, educación y sin fines de lucro; autorización que se hace de manera enunciativa mas no limitativa pára subirla a la Red Abierta de Bibliotecas Digitales (RABID) y a cualquier otra red académica con las que la Universidad tenga relación institucional.

Por lo antes manifestado, libero a la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco de cualquier reclamación legal que pudiera ejercer respecto al uso y manipulación de la tesis mencionada y para los fines estipulados en éste documento.

Se firma la presente autorización en la ciudad de Villahermosa, Tabasco, el día veintiuno de junio del año dos mil diecisiete.

AUTORIZO

  
Mtro. Francisco Mejía López  
TESISTA

Agradezco al Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACyT) y al programa Nacional de Posgrados de Calidad (PNPC) la oportunidad de lograr mi formación en el Programa Académico de Doctorado en Métodos de Solución de Conflictos y Derechos Humanos, impartido en la División Académica de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.



## DEDICATORIA:

A las personas que son mi principal motivación en la vida: mi esposa Fernanda, mi hijo Fernando.

A mis padres y hermanos, que siempre han creído en mí.

## AGRADECIMIENTOS:

A todos mis profesores formadores, a mis compañeros del doctorado, a la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, al Dr. Alfredo Islas Colín por su ejemplo y dedicación al programa, a los Doctores Lenin Méndez Paz, Leticia del Carmen Romero Rodríguez, Gloria Castillo Osorio y Sheila Mas Valvé por su guía y consejo en mis trabajos de investigación.

A todos aquellos que han contribuido para hacer realidad mi meta de obtener el grado académico de doctor.

## Índices

|                    |    |
|--------------------|----|
| Introducción ..... | 12 |
|--------------------|----|

### Primera parte

#### **CAPÍTULO PRIMERO SUSTENTOS BÁSICOS DE LA INVESTIGACIÓN..... 22**

|   |    |
|---|----|
| I. Teoría fundamentada.....   | 23 |
| 1. Antecedentes de la teoría fundamentada .....   | 23 |
| 2. Procedimiento de la teoría fundamentada. ....  | 27 |
| A) Delimitación del objeto de estudio .....   | 28 |
| B) La recolección de datos .....  | 28 |
| C) La codificación .....  | 30 |
| D) La delimitación de la teoría .....   | 31 |
| E) El lugar de la literatura .....  | 32 |
| 3. Definiendo la teoría fundamentada constructivista. ....  | 33 |
| II. Abordaje narrativo .....  | 37 |
| 1. Importancia del lenguaje. ....   | 37 |
| 2. Los relatos y las conversaciones.....  | 41 |
| 3. Importancia de las historias en la metodología cualitativa.....  | 49 |
| III. Mediación penal en la Fiscalía General del Estado .....  | 51 |
| 1. Servicios y procedimientos de la Dirección de Mecanismos<br>Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal ..... | 52 |
| 2. Personal de la Dirección de Mecanismos Alternativos de Solución<br>de Controversias en Materia Penal.....                    | 57 |
| 3. Características de la Dirección de Mecanismos Alternativos<br>de Solución de Controversias en Materia Penal.....             | 58 |

#### **CAPÍTULO SEGUNDO CONFLICTOS ..... 61**

|                              |    |
|------------------------------|----|
| Introducción .....           | 61 |
| I. Aspectos teóricos .....   | 63 |
| 1. Conceptualizaciones ..... | 63 |
| 2. Tipos de conflictos. .... | 68 |

|  |    |
|--|----|
| A) Según Fierro .....                    | 69 |
| B) Según de Vasconcelos .....            | 71 |
| C) Según Alzate .....                    | 72 |
| D) Según Amelia Acosta .....             | 72 |
| 3. Posturas teóricas.....                | 73 |
| 4. Relación con otros conceptos .....    | 80 |
| II. Aspectos procesales.....             | 82 |
| 1. Componentes o elementos. ....         | 82 |
| A) Según de Diego y Guillén .....        | 82 |
| B) Según Gorjón y Steele .....           | 83 |
| C) Según De Vasconcelos .....            | 84 |
| D) Según Romero Gálvez .....             | 85 |
| 2. Causas del conflicto .....            | 86 |
| A) De acuerdo a De Diego y Guillén ..... | 86 |
| B) De acuerdo a Filley .....             | 87 |
| C) De acuerdo a Alzate .....             | 88 |
| 3. Procesos del conflicto .....          | 89 |
| A) Para De Diego y Guillén .....         | 89 |
| B) Para Robbins y Girard .....           | 90 |
| 4. Clasificación .....                   | 91 |
| A) Según Romero .....                    | 91 |
| B) Según Suárez .....                    | 92 |
| 5. Conflictología.....                   | 94 |
| Consideraciones.....                     | 96 |

## **CAPÍTULO TERCERO TEORÍA Y PROCESOS EN MEDIACIÓN .....98**

|  |     |
|--|-----|
| Introducción. ....                       | 98  |
| I. Aspectos teóricos. ....               | 99  |
| 1. Perspectiva general. ....             | 99  |
| 2. Definición de mediación. ....         | 100 |
| 3. Características de la mediación. .... | 103 |



|  |     |
|--|-----|
| A) Para Lascala .....                      | 103 |
| B) Para González Martín .....              | 106 |
| 4. Principios de la mediación. ....        | 107 |
| 5. Orígenes de la mediación. ....          | 109 |
| A. Origen remoto .....                     | 110 |
| B. Origen reciente .....                   | 111 |
| 6. Acercamiento a la mediación penal ..... | 113 |
| II. Aspectos procesales. ....              | 117 |
| 1. Etapas de la mediación. ....            | 117 |
| A. La pre-mediación .....                  | 117 |
| B. Mediación propiamente dicha .....       | 118 |
| C. Los acuerdos .....                      | 120 |
| 2. Modelos de intervención. ....           | 122 |
| A. Los modelos tradicionales .....         | 122 |
| B. Los modelos emergentes .....            | 123 |
| 3. Procesos comunicacionales. ....         | 126 |
| 4. Papel del mediador y del mediado. ....  | 129 |
| A. Papel del mediador.....                 | 129 |
| B. Papel del mediado o interviniente ..... | 132 |
| 5. Procedimientos en mediación penal ..... | 134 |
| 6. Procesos evaluativos. ....              | 137 |

## **Segunda parte**

|   |            |
|---|------------|
| <b>CAPITULO CUARTO INVESTIGACION .....</b>      | <b>141</b> |
| I. Desarrollo del trabajo de investigación..... | 142        |
| 1. La obtención de datos .....                  | 142        |
| 2. Los criterios de inclusión .....             | 143        |
| 3. La entrevista semiestructurada .....         | 143        |
| 4. Consideraciones éticas. ....                 | 144        |
| 5. La población estudiada. ....                 | 145        |
| II. Hallazgos de la investigación. ....         | 148        |

|   |     |
|---|-----|
| 1. Del porqué se alcanzó el acuerdo .....                 | 149 |
| 2. Narrativas coincidentes o diferentes .....             | 160 |
| 3. Descripción de la sesión .....                         | 164 |
| A) Actitudes e intenciones .....                          | 164 |
| B) Aspectos comunicativos .....                           | 166 |
| C) Problemas u obstáculos que aparecen en la sesión ..... | 169 |
| D) Papel del mediador .....                               | 171 |
| E) Calificación del procedimiento .....                   | 172 |
| F) Percepción del resultado .....                         | 172 |
| 4. Participación como asistente. ....                     | 177 |
| A) Acciones del mediador .....                            | 177 |
| B) Acciones de los mediados .....                         | 180 |
| 5. Participación del otro. ....                           | 189 |
| 6. Descripción del diálogo. ....                          | 195 |

**CAPÍTULO QUINTO PROPUESTA Y CONCLUSIONES ..... 206**

|                                      |     |
|--------------------------------------|-----|
| I. Intencionalidad.....              | 207 |
| II. Interacción dialógica .....      | 209 |
| III. Flexibilidad conflictual .....  | 210 |
| IV. Congruencia consigo .....        | 212 |
| V. Reconocimiento del otro .....     | 213 |
| VI. Transacciones alternativas ..... | 214 |
| VII. Matiz emocional .....           | 215 |
| VIII. Figura del tercero .....       | 217 |
| IX. Acciones obstaculizantes .....   | 218 |
| X. Evaluación funcional .....        | 220 |
| Conclusiones .....                   | 221 |

|                    |     |
|--------------------|-----|
| Bibliografía ..... | 224 |
|--------------------|-----|

Anexos

|  |     |
|--|-----|
| Anexo I. Ejemplo de entrevista .....                                 | 236 |
| Anexo II. Constancia de la Dirección de Mecanismos Alternativos..... | 239 |

## Índice de tablas

|  |     |
|--|-----|
| Tabla 1. Datos básicos de los participantes en el proceso .....  | 145 |
| Tabla 2. Características de los casos .....  | 147 |
| Tabla 3. Comparativos de respuestas a pregunta 1 ¿Por qué se alcanzó el acuerdo? .....   | 158 |
| Tabla 4. Comparativos de respuestas por caso pregunta 1a ¿Coinciden o difieren las narrativas de las partes involucradas en el conflicto?.....           | 161 |
| Tabla 5. Comparativos de respuestas a pregunta 2¿Cómo fue la sesión de mediación?.....   | 174 |
| Tabla 6. Comparativos de respuestas a pregunta 3 ¿Qué hizo usted en la sesión para que se alcanzara el acuerdo?.....                                     | 184 |
| Tabla 7. Comparativos de respuestas a pregunta 4.¿Qué acciones realizaron las otras personas involucradas que ayudó a que se alcanzara el acuerdo? ..... | 192 |
| Tabla 8. Comparativos de respuestas a pregunta 5 ¿Cómo fue el diálogo en la sesión? .....  | 201 |

## Índice de figuras

|   |     |
|---|-----|
| Figura 1. Relación entre códigos de la pregunta 1 ¿Porqué se alcanzó el acuerdo? .....  | 159 |
| Figura 2. Explicaciones coincidentes o diferentes a pregunta 1ª ¿Coinciden o difieren las narrativas de las partes involucradas en el conflicto?..... | 163 |
| Figura 3. Relación entre códigos de la pregunta 2 ¿Cómo fue la sesión de mediación?.....  | 176 |
| Figura 4. Relación entre códigos de la pregunta 3 (mediadores) ¿Qué hizo usted en la sesión para que se alcanzara el acuerdo?.....                    | 186 |
| Figura 5. Relación entre códigos de la pregunta 3 (mediados)¿Qué hizo usted en la sesión para que se alcanzara el acuerdo?.....                       | 187 |
| Figura 6. Relación entre códigos de la pregunta 4 ¿Qué acciones realizaron las otras personas que ayudó a que se alcanzara el acuerdo?.....           | 193 |
| Figura 7. Relación entre códigos de la pregunta 5 ¿Cómo fue el diálogo en la sesión? .....  | 203 |

## Índice de abreviaturas

|        |  |
|--------|--|
| CNPP   | Código Nacional de Procedimientos Penales                            |
| CPEUM  | Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos                |
| DMASC  | Dirección de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias    |
| DO     | Diario Oficial del Estado de Tabasco                                 |
| DOF    | Diario Oficial de la Federación                                      |
| FGE    | Fiscalía General del Estado  |
| LAJAES | Ley de Acceso a la Justicia Alternativa para el Estado de Tabasco    |
| LNMASC | Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias |
| MASC   | Métodos Alternos de Solución de Controversias                        |
| MFT    | Mediación Familiar Terapéutica                                       |
| SERPAJ | Servicio de Paz y de Justicia de Ecuador                             |
| TF     | Teoría Fundamentada  |
| TFC    | Teoría Fundamentada Constructivista                                  |
| USAID  | Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo internacional       |

## Introducción.

La investigación denominada *Narrativas de mediadores y mediados en la experiencia del acuerdo de la mediación penal* aborda el desarrollo de los procesos narrativos en la mediación pública que han llegado a convenios de manera voluntaria por sus participantes. La tesis explica y comprende esos procesos a partir de entrevistas con los participantes, con un enfoque constructivista y cualitativo desarrollado a partir de la teoría fundamentada.

Este trabajo muestra 18 casos de mediación penal en los que se hicieron 54 entrevistas semiestructuradas donde los mediadores y mediados explican su experiencia de haber alcanzado un acuerdo, considerando que acuden porque tienen la intención de gestionar su conflicto.

Las interacciones sociales tienen un gran sustento en las narrativas. En ese sentido, se puede decir que la mediación es un escenario de construcción de discursos a partir de narrativas diferentes en donde se dialoga sobre un conflicto y se termina –en muchos de los casos- con un documento denominado convenio.

Todo ejercicio de la participación en la mediación es, por tanto, discursivo, ya que se aborda la historia de un conflicto desde perspectivas diferentes y, a partir de la interacción entre los participantes, se va configurando una nueva narrativa. Tomando en cuenta una visión sistémica más amplia, se reconoce que distintas narrativas desde fuera del espacio mediador, inciden en este procedimiento. Las leyes, por ejemplo, configuran los discursos narrativos sobre la mediación, del mismo modo que la institución pública donde se llevan a cabo, plantea sus propios discursos narrativos que condicionan y elaboran formas y procedimientos para gestionar estos mecanismos.

Este trabajo doctoral está pensado con un enfoque posmoderno y constructivista, que requirió la presencia y observación del investigador en el escenario de la mediación, por lo que desde allí se rescata el darle un reconocimiento a la voz de todos los participantes del proceso para conocer las similitudes o diferencias de sus experiencias al haber acudido a un servicio público de mediación penal.

La presente tesis contribuye en la generación de conocimientos dentro del marco del derecho a la justicia efectiva que en la última década transita por una serie de cambios ante la profunda crisis que la procuración de justicia ha tenido en los últimos años, y que, sin duda, son una necesidad legítima del pueblo mexicano que requiere un sistema que responda de manera eficaz, ágil y transparente.

En ese sentido, parte de esa aspiración nacional se ha visto expresada en las reformas constitucionales al Artículo 17 del 2008<sup>1</sup> y, se fortalecido por la aparición de la Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal (publicada en diciembre de 2014), además de la existente a nivel local denominada Ley de Acceso a la Justicia Alternativa para el Estado de Tabasco (publicado en agosto de 2012).

Acerca del problema.

Es una situación plenamente identificada que el sistema judicial en México enfrenta diversas dificultades en su ejercicio y aplicación cotidiana, que según Salvador y García<sup>2</sup> “se traduce en procesos judiciales largos, lentos, ineficaces, complejos y costosos”. Además, genera documentos voluminosos complejos de leer y entender, ajenos casi siempre a la comprensión de los involucrados. Coincidiendo con Islas<sup>3</sup> en ese sentido, “son evidentes los grandes problemas en la administración y procuración de justicia”.

La condición de los juicios adversariales ha ido saturando cada vez más las instancias judiciales haciendo que muchos procesos de delitos menores, dilaten años en resolverse y convierten con frecuencia a los involucrados en el asunto, en personas ajenas y periféricas de sus problemas legales ya que depositan en

---

<sup>1</sup>Véase el contenido completo de la reforma en: [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/dof/CPEUM\\_ref\\_180\\_18jun\\_08\\_ima.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/dof/CPEUM_ref_180_18jun_08_ima.pdf)

<sup>2</sup>Salvador Ferrer, Carmen María y García López, Eric, “Justicia Restaurativa: el papel de la mediación como herramienta de cambio” en García López, Eric (Director), *Fundamentos de Psicología Jurídica y forense*, México, Oxford, Colección textos Jurídicos Universitarios, 2010, p. 315.

<sup>3</sup>Islas Colín, Alfredo, “Reforma al sistema de justicia penal, proceso de reformas a la carta fundamental”, en Islas Colín, Alfredo, Domínguez Náñez, Freddy y Altamirano Santiago, Mijael (Coord.) *Juicios Orales en México, tomo I*, México, Editorial Flores Editor y Distribuidor, UANL, FACDYC. EGAP, 2011, p. 55.



terceras personas como abogados, ministerios públicos y jueces la toma de decisiones y el resultado final de su conflicto.

Ante esta situación, han ido apareciendo desde 2008, reformas constitucionales que si bien, no resuelven de fondo toda la problemática, permiten en distintos casos “ser una opción que ayude a hacer realidad el derecho a una justicia más pronta, expedita y con certidumbre para las partes”<sup>4</sup>. Ese es el panorama en que se han ido ofertando y abriendo espacios los Mecanismos Alternos de Solución de Conflictos (hay quienes los denominan Métodos Alternos de Solución de Controversias, aunque también se abrevian MASC).

En contraparte, la mediación y otros MASC han recibido diversas críticas, entre las que autores como Etxebarria han apuntado que se le percibe como un medio de conseguir una fácil impunidad, en otras no está claro su papel dentro de los procedimientos penales, en otras más, los abogados los perciben como formas muy ligeras de resolver asuntos jurídicos, además que consideran que les quitan trabajo como litigantes. En otros casos, la mediación es vista como una herramienta “abolicionista” o reduccionista, olvidando que entre otras ventajas, visualiza una mayor protección de las víctimas, evita una victimización secundaria y permite una mayor satisfacción y atención en el sistema penal a la víctima y sus necesidades<sup>5</sup>.

En el caso específico de nuestro país, los MASC han sido incluidos en la reforma constitucional del Artículo 17 del año 2008<sup>6</sup> y a partir de esa fecha, en distintas Entidades Federativas, como lo ha documentado Márquez Algara<sup>7</sup> y Pérez y Cantoral,<sup>8</sup> se han generado experiencias a partir de la creación de centros públicos que han puesto en práctica estos métodos.

---

<sup>4</sup>Gorjón Gómez, Francisco J. y Steele Garza, José G., *Métodos alternativos de solución de conflictos*, 2ª. Edición, México, Oxford, Colección textos jurídicos universitarios, 2012, p. 140.

<sup>5</sup>Etxebarria Zarrabeitia, Xavier, “Justicia restaurativa y fines del derecho penal”, en Margarita Martínez Escamilla y Sánchez Álvarez, María Pilar, *Justicia Restaurativa, Mediación penal y penitenciaria: un renovado impulso*, Madrid, Editorial Reus, 2011, p. 66.

<sup>6</sup>*Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*, última reforma publicada DOF 07-07-2014, Congreso de la unión, [www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/htm/1.htm](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/htm/1.htm)

<sup>7</sup>Márquez Algara, María G., *Evaluación de la Justicia alternativa*, México, Porrúa, 2014, p. 216.

<sup>8</sup>Pérez Fuentes, Gisela M., y Cantoral Domínguez, Karla, “Los principios de la mediación civil en México”, en Ortega Jiménez Alonso y Cobas Cobiella, María Elena (Coords.) *Mediación en el ámbito civil, familiar, penal e hipotecario cuestiones de actualidad*, Madrid, Difusión Jurídica Economist and Jurist, 2013, pp. 249-250.

En Tabasco desde 2010 funciona la mediación penal en la Dirección de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal (DMASCMP) y su función ha sido gradualmente aceptada por la población, aunque dista mucho de ser la solicitud expresa de la mediación y la conciliación la razón principal por la que llegan a la Fiscalía la mayoría de las personas hoy en día.

Como programa público, su desarrollo y evolución ha tenido logros y desaciertos, sin embargo, año con año ha ido incrementando la demanda del servicio por lo que, en 2016, a partir de la entrada en vigor del nuevo Sistema de Justicia Penal, se visualiza una oportunidad para que incrementen de manera sustancial los logros que se pretenden en la materia. Como todo procedimiento interaccional humano, tiene sus alcances y límites, basta señalar que, de todos los conflictos que iniciaron una solicitud en la DMASCMP en el año 2015 (2041 casos), terminaron en acuerdo 720, es decir sólo un 35%, lo cual lo hace parecer poco eficiente; sin embargo, cuando los casos llegan a la sesión conjunta a dialogar frente a frente (868 en total) decidieron firmar un convenio un 82%<sup>9</sup> de los intervinientes, por lo que una cualidad asociada a la efectividad de la mediación radica en su capacidad de lograr que las partes se presenten a la sesión conjunta a gestionar su conflicto.

Así, el principal supuesto (hipótesis) que sostiene este trabajo de investigación es que la mediación penal es considerada un mecanismo que facilita la solución de conflictos mediante interacciones dialógicas donde a través de contar distintas versiones de la historia del conflicto, los participantes van encontrando los mecanismos para llegar a un acuerdo.

#### Importancia de la narrativa

Las personas usan su lenguaje para expresar en palabras y en acciones su modo de entender su conflicto, -sea o no penal- del mismo modo que también lo usan para conflictuarse más con los otros. Por ello, todo conflicto necesita encontrar un modo adecuado de ir evolucionando. Para lograrlo, las personas narran los hechos tal como pueden ser descritos y entendidos por ellos mismos, a sabiendas

---

<sup>9</sup> Estadísticas aportadas por parte del personal de la Dirección de Mecanismos Alternativos.

que el otro igualmente es un narrador de historias y básicamente todo proceso de solución de conflictos va a incluir y considerar otras narraciones hasta llegar a una versión final, misma que será alimentada por todas las partes que la fueron configurando.

En el caso de la mediación, la forma en que el mediador o facilitador se incluye en esa configuración le agrega un sentido adicional que alimenta y construye una narrativa especializada que colabora para gestionar el conflicto y así éste se transforme en algo distinto. En el mejor de los casos, cuando las narrativas confluyen, se plasma un convenio que las partes consienten porque lo fueron creando a partir de sus puntos argumentativos iniciales. El punto clave es que los mediados buscan (a iniciativa del solicitante) gestionar dentro de una instancia pública ser atendidos, canalizados y orientados para poder terminar el conflicto, o al menos, dejar constancia de su intención de resolverlo.

En la mediación penal, como en cualquier otro mecanismo donde los seres humanos están conflictuados, los procesos dialógicos están matizados por una gran cantidad de circunstancias propias de las personas, del momento y del contexto en que acontecen y al analizarlo detalladamente cada palabra bien o mal empleada, repercute en el curso o resultado final del procedimiento. En tal sentido la mediación no es infalible, no obstante, en su dinámica natural, los participantes se permiten experimentar un encuentro dialógico que abre la pauta para explorar el camino de un conflicto a un convenio.

Aspectos metodológicos.

El trabajo de investigación de campo se desarrolló en un centro público del Estado de Tabasco, la DMASCMP, que pertenece a la Fiscalía General del Estado de Tabasco, México.

Para el abordaje de la investigación se trabajó asistiendo (y en muchos casos participando) en las sesiones de mediación conjunta con los mediadores y mediados, previo diálogo y autorización con ellos y con el director del centro para observarlos y entrevistarlos una vez concluida la sesión. Las aplicaciones de éstas se efectuaron en los meses de marzo, abril y mayo del 2016. Se desarrolló la

investigación cuidando los aspectos metodológicos y éticos, particularmente en lo relativo a la confidencialidad de las personas.

Se elaboró un formato de entrevista semiestructurada que se aplicó una vez firmado el convenio, se observó y registró toda la información para integrarla conforme lo señala la teoría fundamentada constructivista. Desde esta metodología, como se explica más adelante, no se estima necesario elaborar hipótesis, sino teoría inductiva a partir de datos.

Los temas guías de la entrevista con los mediadores y mediados abordaron los temas del convenio, la descripción de la sesión, las actividades como participantes, la percepción del otro participante y el diálogo llevado a cabo.

### Objetivos de la investigación

#### *Objetivo General:*

Abordar y explicar desde la teoría fundamentada cómo se desarrollan los procesos de mediación valorando las narrativas de los mediadores y los mediados, considerando aquellos casos que llegaron a acuerdo.

#### *Específicos:*

-Indagar en la literatura las teorías, metodologías y experiencias relacionadas con las prácticas de la mediación y los conflictos interpersonales.

-Diseñar un abordaje desde la teoría fundamentada para generar una explicación teórica de los procesos de mediación que llegan a un acuerdo entre los participantes.

-Identificar y abordar a un grupo específico de mediadores y mediados para conocer sus experiencias en el desarrollo del procedimiento.

-Analizar, revisar e integrar resultados entre las entrevistas con los sujetos participantes.

### Marco teórico-conceptual

Este proyecto se sustentó desde lo cualitativo, particularmente desde la teoría fundamentada de los sociólogos norteamericanos Glaser, Strauss y Charmaz. La idea central fue relacionar los datos de una manera sistemática para

analizarlos por un proceso de investigación, para conocer su perspectiva acerca de la experiencia de haber resuelto un conflicto en un momento dado de su vida.

Se parte de distintas propuestas que han ido contextualizando el abordaje de este tema de investigación. En primer lugar, la mediación pública está regulada por discursos narrativos provenientes de distintas legislaciones, por tanto, son aquí relevantes la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en particular el artículo 17, La Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias, el Código Nacional de Procedimientos Penales y la Ley de Acceso a la Justicia Alternativa para el Estado de Tabasco.

Por otro lado, al referirnos a los estudios sobre las narrativas, están las propuestas del psicólogo cognitivo Jerome Bruner,<sup>10</sup> quien ha discutido ampliamente la forma en que las personas representan sus modelos mentales y la realidad; además de Kenneth Gergen<sup>11</sup>, impulsor del construccionismo social y Enrique Cáceres<sup>12</sup>, quien ha planteado el derecho constructivista en México. Son igualmente importantes las obras de Michael White y David Epston<sup>13</sup>, creadores del modelo de terapia narrativa quienes partiendo de las historias de los sujetos han creado una forma de entender los problemas humanos desarrollando una metodología que ha impactado a la mediación como se deduce de las lecturas de Sara Cobb y Marinés Suares.

Adicionalmente, al ser el conflicto parte importante de las relaciones humanas, se estimaron diversas ideas provenientes de autores diversos expertos en el tema de la conflictología como Remo Entelman, John Paul Lederach, Joseph Redorta, Johan Galtung, W.L. Ury y Edward Vinyamata.

De igual modo, fueron incluidos autores clásicos de la mediación como Roger Fisher, Jay Folberg, Robert Baruch Bush, Trinidad Bernal Samper, William I. Ury, Sara Cobb, entre otros, así como la consulta de tesis doctorales y revistas

---

<sup>10</sup>Bruner, Jerome, *La fábrica de historias*, 2ª. Edición, México, Fondo de Cultura Económica, 1994.

<sup>11</sup>Gergen, Kenneth, *Construccionismo Social aportes para el debate y la práctica*, Uniandes-Ceso, Universidad de los Andes, Colombia, 2007.

<sup>12</sup> Cáceres Nieto, Enrique, *¿Qué es el derecho? Iniciación a una concepción lingüística*, México, UNAM-Cámara de Diputados, 2000, pp. 36-37.

<sup>13</sup>White, Michael y Epston, David, *Medios Narrativos para fines terapéuticos*, Barcelona, Paidós, 1993.

especializadas de mediación<sup>14</sup>. Del mismo modo, se incluyeron investigadores mexicanos que han abonado en el conocimiento de la mediación como los doctores Eric García López, Francisco Javier Gorjón y José Guadalupe Steele.

### Conceptos clave

La siguiente lista de conceptos clave sustentan el proceso de investigación y sirven como referente para los temas centrales que se abordan en los capítulos posteriores.

#### *Narrativa:*<sup>15</sup>

Implica al menos tres acepciones. a. un proceso de comunicación mediante el cual un autor crea personajes para expresar ideas y emociones. b. En los textos académicos es toda obra que describe un hecho, entendiendo por hecho todo acontecer objetivo o subjetivo, exterior o interior a un personaje. c. También es un relato que consta de una serie de sucesos (la historia), a través de la representación humana (el narrador, los personajes) y con posibles comentarios, implícitos o explícitos, sobre la condición humana (el narrador, los personajes).

#### *Mediación:*<sup>16</sup>

Un procedimiento voluntario mediante el cual los intervinientes, en libre ejercicio de su autonomía, buscan, construyen y proponen opciones de solución a la controversia, con el fin de alcanzar la solución total o parcia de ésta. El procedimiento se desarrollará con el auxilio de un facilitador, cuya función es propiciar la comunicación y el entendimiento mutuo entre los intervinientes.

---

<sup>14</sup>Véase el Estado del arte elaborado por Mejía, Francisco, documento personal no impreso, 2014.

<sup>15</sup>Gómez Martínez, Pedro, "Narrativa", *Introducción a la literatura*, <http://www.ensayistas.org/curso3030/genero/narrativa/>.

<sup>16</sup>*Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal*, Congreso de la Unión, 2014, Art. 19, p. 14.

*Mediador:*

También reconocido como facilitador. Según Cárdenas,<sup>17</sup> es un experto en el arte de devolver a las partes su capacidad negociadora, de permitirles que recuperen su capacidad de gestionar la vida acordando soluciones inteligentes y beneficiosas, por eso, cualquiera que sea su profesión de origen, deberá aprender temas de otras disciplinas.

Según el Congreso de la Unión<sup>18</sup> es un profesional certificado del órgano (PGJ o TSJ) cuya función es facilitar la participación de los intervinientes en los procedimientos alternativos.

*Mediados o intervinientes:*

Las personas que participan en los procedimientos alternativos, en calidad de solicitante o requerido, para resolver las controversias de naturaleza penal.

El solicitante es la persona física o moral que acude a los órganos de justicia alternativa, con la finalidad de buscar la solución a una controversia penal.<sup>19</sup>

El requerido es la persona física o moral convocada para solucionar la controversia penal mediante la aplicación de un mecanismo alternativo.<sup>20</sup>

*Acuerdo o acuerdo ejecutable:<sup>21</sup>*

Es el acuerdo reparatorio celebrado entre los intervinientes que pone fin a la controversia total o parcialmente y surte los efectos que establece esta Ley.

Según el Congreso de Tabasco<sup>22</sup> es el documento firmado por las partes en el que se establecen los compromisos o acuerdos que asumen voluntariamente y que pone fin a una controversia total o parcialmente.

---

<sup>17</sup>Cárdenas, Eduardo J., "La mediación en conflictos familiares", Buenos Aires, Humanitas, 1998, en Eric García, (director) *Fundamentos de psicología jurídica y forense*, México, Oxford, 2010, p. 375.

<sup>18</sup>*Ley Nacional de Mecanismos...*, cit., Art. 19, p. 14

<sup>19</sup>*Idem.*

<sup>20</sup>*Idem.*

<sup>21</sup>*Idem.*

<sup>22</sup>*Ley de acceso a la justicia alternativa para el Estado de Tabasco*, Diario Oficial del Estado de Tabasco, Art. 3, VI., 2012.



### *Mediación penal:*<sup>23</sup>

La mediación penal es un método alternativo de solución de conflictos en el que las partes inmersas en una controversia, apoyadas por un tercero especializado y certificado llamado mediador o facilitador, crean las condiciones para lograr una comunicación efectiva y lograr un acuerdo reparatorio.

### *Teoría fundamentada:*<sup>24</sup>

Una metodología general para desarrollar teoría que está enraizada (*grounded*) en información sistemáticamente recogida y analizada.

### *Conflicto:*<sup>25</sup>

Es un proceso interaccional, que se da entre dos o más partes, en el que predominan las interacciones antagónicas, que lo hacen las personas como seres totales en sus acciones, pensamientos, afectos y discursos, pueden ser en ocasiones procesos agresivos, además son con-construidos en el sentido que necesitan la interacción continua en procesos recursivos o de retroalimentación de dos o más integrantes y que puede ser conducidos por ellos mismos o por un tercero.

---

<sup>23</sup>Periódico oficial del Estado de NL, 10 de Septiembre de 2016, en Gorjón y Steele, *Métodos Alternativos de Solución de Conflictos*, México, Oxford, pp. 141-142.

<sup>24</sup>Soneira, Jorge Abelardo, "La teoría fundamentada en los datos (grounded theory) de Glaser y Strauss" en Irene Vasilachis de Gialdino (Coord.) *Estrategias de investigación cualitativa*, 2a. edición, Barcelona, Gedisa, 2006, p. 153.

<sup>25</sup>Suares, Marínés, *Mediación, conducción de disputas, comunicación y técnicas*, Argentina, Paidós Mediación, 1997, pp. 73, 78.

**Primera parte**  
**CAPÍTULO PRIMERO**  
**SUSTENTOS BASICOS DE LA INVESTIGACION**

Sumario: I. Teoría fundamentada. II. Abordaje narrativo. III. Mediación Penal en la Fiscalía General del Estado de Tabasco.

Este trabajo de investigación doctoral aporta conocimientos en un campo específico del saber: la mediación penal desde una perspectiva constructivista-narrativa. Parte de tres supuestos clave que son: en primer lugar, considerar que toda mediación es un proceso comunicativo-narrativo complejo, segundo, que los participantes en el proceso de mediación usan sus características dialógicas para gestionar su conflicto y, tercero, que toda persona tiene el derecho humano a una justicia pronta, completa e imparcial tal como lo consagra la constitución de México y diversas convenciones internacionales por lo que es deber de las instituciones públicas el proveer los mecanismos que permitan hacer realidad tal derecho.

Este primer capítulo ha sido dividido en tres apartados: el primero está relacionado con la metodología a emplear -el cómo de la investigación, para este caso en particular se emplea metodología cualitativa-, el segundo apartado le da un enfoque a la investigación -el porqué de una investigación narrativa-, y finalmente, el tercero se relaciona con el lugar donde se lleva a efecto la investigación, es decir, desde una práctica específica institucional en un contexto público-.

Estos tres apartados son esenciales para explicar cómo se alcanzan los acuerdos en la mediación penal. Se ha seleccionado en primer lugar, un procedimiento metodológico cualitativo específico para esta investigación que se denomina Teoría Fundamentada Constructivista (TFC), en segundo lugar, se rescata el abordaje narrativo como forma de darle sentido a los relatos que surgen a partir del acercamiento realizado con los protagonistas en la investigación y, finalmente, se describen y explican los procesos tal como son desarrollados en una instancia pública en el Estado de Tabasco, en el sureste de México.

## I. Teoría Fundamentada

### 1. Antecedentes de la teoría fundamentada

La teoría fundamentada (TF) es una propuesta inserta dentro de los enfoques cualitativos que buscan la comprensión desde la subjetividad de los fenómenos sociales. En esta perspectiva se reconoce que la realidad es construida por los sujetos a partir del lenguaje y los procesos dialécticos, por lo que se usan mecanismos interpretativos para comprender la perspectiva de los actores. Además, las variables que analizan conductas humanas son complejas y difíciles de medir, por lo que la contextualización del fenómeno es una condición básica a tomar en cuenta cuando se realiza la investigación.

El investigador, por otro lado, se ve como un instrumento que busca patrones entre todos los datos, en los cuales se halla frente a un pluralismo de información y percibe la complejidad del fenómeno. Es por ello que se trabaja de manera inductiva –de los datos a las teorías-<sup>26</sup>, usando procedimientos detallados y mucha creatividad para la ejecución de estos estudios<sup>27</sup>. Al término de cada investigación se generan nuevas preguntas y supuestos. Por lo anterior señalado, se eligió aproximarse a la mediación penal desde particular perspectiva cualitativa.

La TF se ha convertido en un método cualitativo popular y tiene una larga historia entre otros métodos empleados, aunque como reconocen Braun y Clarke,<sup>28</sup> “se han desarrollado distintas versiones, sin que una predomine”. Históricamente, es una propuesta inicialmente elaborada por los sociólogos Anselm L. Strauss de la Universidad de Chicago y Barney G. Glaser de la Universidad de Columbia.

Se puede considerar que la publicación clave que los da a conocer es *The discovery of Grounded theory. Strategies for Qualitative Research* publicado en 1967. En algunas publicaciones igualmente se le denomina como teoría

---

<sup>26</sup>Glesne, Corrine y Peshkin, Alan, *Becoming qualitative Researchers An introduction*, Nueva York, Longman Publishing Group, 2002, p. 7.

<sup>27</sup> Campo-Redondo, María y Labarca Reverol, La teoría fundamentada en el estudio empírico de las representaciones sociales: un caso sobre el rol orientador del docente, *Opción*, Año 25, no. 60 (2009), p. 46.

<sup>28</sup>Braun, Virginia y Clarke, Victoria, *Successful qualitative research a practical guide for beginners*, California, Sage Publications Inc., 2013, p. 184.

fundamentada en los datos.<sup>29</sup> Se puede señalar a partir de los antecedentes de los dos autores mencionados que, por un lado, Glaser es influido por la sociología norteamericana de tradición metodológica cuantitativa, mientras que Strauss es influido por Robert Park y el interaccionismo simbólico de Herbert Blumer.

La primera investigación en la que trabajan conjuntamente ambos investigadores los lleva a publicar *Awareness of Dying*<sup>30</sup> en 1965, libro que explica las relaciones interaccionales del personal de salud con la gente moribunda, idea que nace al observar que aún no se había escrito acerca del tema.

A partir de su obra inicial, tanto Strauss como Glaser comenzaron a desarrollar por separado su propia versión de la metodología de la TF y en 1992, con la obra *Basics of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Techniques* de Strauss y Corbin, se da una ruptura que los llevó en sus siguientes obras a desarrollar distintos diseños de la TF.<sup>31</sup> Posterior a ello, han ido apareciendo otros diseños posteriores a los originales, como el de la investigadora norteamericana Kathy Charmaz, quien ha elaborado una propuesta que ha denominado constructivista, mientras que Clarke ha desarrollado por su parte, una perspectiva posmoderna.<sup>32</sup>

Se puede definir la TF a partir de lo que sus creadores señalan como “una metodología que relaciona datos de manera sistemática y que son analizados por medio de un proceso de investigación”.<sup>33</sup> Sandoval precisa, por su parte, que se trata de “una metodología general para desarrollar teoría a partir de datos que son sistemáticamente capturados y analizados, es una forma de pensar acerca de los datos y poderlos conceptualizar.”<sup>34</sup>

---

<sup>29</sup>Soneira, Jorge Abelardo, “La teoría fundamentada en...” *cit.*, p. 167.

<sup>30</sup> Glaser, Barney G., Straus, Anselm, L. *Awareness of Dying*, Chicago, Transaction Publisher, 1965.

<sup>31</sup>Soneira, Jorge Abelardo, *op. cit.*, p. 155

<sup>32</sup>Merriam, Sharan B. *Qualitative Research A guide to design and implementation*, New Jersey: Josey-Bass, 2010. p. 31.

<sup>33</sup>Straus, A. y Corbin, J. *Bases de la investigación cualitativa*, Antioquía, Colombia, Universidad de Antioquía, 2002, p. 12.

<sup>34</sup> Sandoval Casilimas, C., Investigación cualitativa. Programa de especialización en teoría, métodos y técnicas de investigación social. *Investigación y Educación en enfermería*, 26 (2), 71. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-53007200=script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-53007200=script=sci_arttext)

A partir de su aparición, y de acuerdo a lo que señalan Mills, Bonner y Francis<sup>35</sup> la TF es “una propuesta que ha permitido la publicación de al menos 3,650 artículos, tanto de metodología como de investigación de resultados y pueden encontrarse estudios en muchas disciplinas y campos de aplicación”. Su aportación más relevante, siguiendo a Cuñat<sup>36</sup> es que “hace referencia a su poder explicativo en relación a las diferentes conductas humanas dentro de un determinado campo de estudio”. La emergencia de significados desde los datos, la hace una metodología adecuada para el conocimiento de un fenómeno social, por lo que es aplicable al tema de la mediación penal.

La TF construye teoría, conceptos y proposiciones partiendo directamente de todos los datos que van apareciendo y no de los supuestos a priori, de otras investigaciones o de otros marcos teóricos existentes. Se trata de una aproximación que propone un método de análisis que los autores denominan “método comparativo constante”, que implica la utilización de técnicas sistemáticamente aplicadas.

La finalidad que persigue la teoría fundamentada es la emergencia de la teoría inductiva sobre un área sustantiva. Los investigadores insisten en que la teoría que se genere y emerja del campo, esté fundamentada en el área sustantiva y se desarrolle inductivamente. Es importante señalar como lo hace Charmaz<sup>37</sup> que la TF se refiere “tanto al método de investigación como al producto de investigación”, ya que normalmente algunos autores se refieren a ella únicamente como un modo específico de análisis.

Por otra parte, la TF sostiene además, que el tema central es facilitar un análisis cualitativo de cualquier tipo de datos (ya sean cualitativos o cuantitativos) en contraste con otros métodos cualitativos, pero que parten de una descripción

---

<sup>35</sup>Mills, Jane, Bonner, Ann y Francis, Karen, The development of constructivist grounded theory, en *International Journal of Qualitative Methods*, Australia, 2006, (5) 1, p. 25.

<sup>36</sup>Cuñat, Giménez, Rubén J., “Aplicación de la teoría fundamentada (Grounded theory) al estudio del proceso de creación de empresas”, *Decisiones Globales*, España, p. 2, [http://scholar.google.com/citations?view\\_op=view\\_citation&hl=es&user=KqWO7RsAAAAJ&citation\\_for\\_view=KqWO7RsAAAAJ:Y0pCki6q\\_DkC](http://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=es&user=KqWO7RsAAAAJ&citation_for_view=KqWO7RsAAAAJ:Y0pCki6q_DkC).

<sup>37</sup>Charmaz, Kathy, “La teoría fundamentada en el siglo XXI, Aplicaciones para promover estudios sobre la justicia social” en Norman K. Denzin e Yvonna S. Lincoln (comps.) *Estrategias de investigación cualitativa Manual de Investigación cualitativa, tomo III*, Barcelona, Gedisa Editorial, 2013. p. 271.

conceptual y preconcebida de los datos obtenidos, es decir, que Glaser<sup>38</sup> propone “que se haga un trabajo focalizado en los procesos de transformación de los datos y no simplemente en recopilarlos”. Además de ello, a lo largo del proceso de investigación se busca de acuerdo a Charmaz<sup>39</sup> “desarrollar ideas cada vez más abstractas acerca de los significados, las acciones y los mundos de los participantes de la investigación y de buscar datos específicos para completar las categorías emergentes.”

En esencia se busca generar una teoría explicativa de un fenómeno determinado, principalmente de procesos sociales básicos, aunque en general relacionados con la conducta humana dentro de diferentes organizaciones, grupos y configuraciones sociales. La cualidad que hace valiosa la teoría fundamentada para Cuñat<sup>40</sup> “es el poder explicativo que tiene respecto de un campo de estudio en particular.”

La teoría generada en la investigación se desarrolla inductivamente, si se hace adecuadamente, significa que la teoría resultante coincide al final con la realidad objeto de estudio. Además, se aprecia como prioritaria la perspectiva de caso más que de variable, esto quiere decir que casos similares con muchas variables, aunque con diferentes respuestas son comparados para ver dónde puede encontrarse la clave de las diferencias. Asimismo, los casos que tienen la misma respuesta son examinados para ver qué condiciones tienen todos en común.

Al investigar desde la TF, la labor del investigador es acercarse a los escenarios de trabajo sin una teoría previa, y al actuar observando y preguntando tiene como base hipótesis generadas en el campo a partir de los datos mismos, es

---

<sup>38</sup> Carrero Planes, Virginia, Soriano Miras, Rosa María, Trinidad Requena, Antonio, “Teoría fundamentada Grounded Theory, El desarrollo de teoría desde la generalización conceptual”, *Cuadernos metodológicos* 37, 2ª Edición revisada, España, Centro de investigaciones Sociológicas, 2012, p. 15.

<sup>39</sup>Charmaz, Kathy, *op. cit.*, p. 272.

<sup>40</sup>Cuñat Jiménez, Rubén J., *op. cit.*, p. 3.

decir, que la teoría se genera en ese sentido como lo señala Cubillo Murray<sup>41</sup> “a través de la interacción entre los datos, su análisis y su elaboración teórica.”

Acercarse sin una teoría previa al tema de la investigación no quiere decir no saber del tema ni haber investigado antes algo acerca del mismo, sino se trata de centrarse en los datos que emergen preguntándose: ¿qué quieren decir? ¿por qué están ahí? Se trata de generar respuestas sin haberse comprometido desde antes a tener ya definida a priori la misma.

Como lo señalan Strauss y Corbin<sup>42</sup> para investigar los fenómenos desde la TF es importante saber mirar de manera retrospectiva y analizar las situaciones críticamente, reconocer la tendencia de los sesgos, pensar de manera abstracta, ser flexibles y abiertos a la crítica constructiva, tener gran sensibilidad a las palabras y acciones de los entrevistados o evaluados y una gran devoción al trabajo de investigación.

## 2. Procedimiento de la Teoría Fundamentada

Para hacer comprensible el desarrollo de la TF, es crucial exponer el modo en que se van generando sus procedimientos y fases, sabiendo que en todo momento el trabajo de investigación se continúa revisando permanentemente, es decir, que se trata de un mecanismo dialéctico. Conviene aclarar que no existe un procedimiento estándar para todos los modelos de TF, debido a que cada uno pone más énfasis en algunos procedimientos que en otros y de acuerdo a Henwood y Pidgeon,<sup>43</sup> “es imposible encapsular en pocas líneas el vasto volumen de literatura metodológica, así como de los numerosos ejemplos de estudios disponibles publicados de teoría fundamentada”. Sin embargo, se presentan de manera breve los elementos estimados indispensables en este abordaje metodológico.

---

<sup>41</sup> Cubillo Murray, Marco Antonio, “La teoría fundamentada”, <http://www.monografías/trabajos94/teoría-fundamentada/teoría-fundamentada.shtml>, Universidad de Costa Rica.

<sup>42</sup> Straus, A. y Corbin, J., *op. cit.*, p. 19.

<sup>43</sup> Henwood, Karen y Pidgeon, Nick, “Grounded theory in psychological research”, en Camic, Paul M., Rhodes, Jean E., Yardley, Lucy (Editores) *Qualitative Research in Psychology Expanding perspectives in methodology and design*, Washington, American Psychological Association, 2003, p. 135.



#### A) La delimitación del objeto de estudio.

Toda investigación parte siempre de la identificación de un área de interés a explorar. Según Soriano Miras<sup>44</sup>, al hacer cualquier investigación se llega a un campo en particular, donde el mundo y las vivencias están completamente mediatizados por las formas que se usan para pensar, codificar, transmitir, registrar la información que llega y que emerge en todas las personas. Por lo mismo, la presente investigación tuvo la necesidad de centrarse en un aspecto concreto de la mediación penal, que profundizara en un aspecto poco tratado con anterioridad, por lo que se enfocó en las descripciones de la mediación tal como las viven los involucrados en el proceso y en un contexto institucional en particular donde se lleva a cabo.

Por este motivo, se comparan las narraciones de los involucrados en los procesos de mediación penal en un centro público, ya que el objetivo general es el conocimiento y la explicación desde la TF del desarrollo de los procesos de mediación valorando las narrativas de los mediadores y los mediados considerando exclusivamente aquellos casos en que se ha alcanzado un acuerdo. Se seleccionó una muestra encontrada en un centro de mediación penal en el Estado de Tabasco, para que a partir de las propias experiencias se formularse una teoría acerca del modo en que los participantes entienden y viven la mediación.

#### B) La recolección de datos.

En la gran mayoría de los estudios que se hacen con TF, se acude a la entrevista como instrumento prioritario favorito para la recolección de datos. Si bien esto es cierto, del mismo modo debe de señalarse que no es el único instrumento que se puede usar para aplicar TF. Soneira<sup>45</sup> por ejemplo, dice que “se puede utilizar la observación, la conversación informal, el *focus group* y el análisis de documentos y literatura.”

---

<sup>44</sup> Soriano, Miras, R. M. *El asentamiento de la mujer marroquí en el poniente almeriense*, Madrid: CES, 2004, p. 126.

<sup>45</sup> Jorge Soneira, Abelardo, *op. cit.*, p. 157.

Al respecto, existen diversos criterios para marcar un número de entrevistas suficientes, Cresswell<sup>46</sup> por ejemplo, propone que entre 20 y 30 entrevistas son suficientes para saturar categorías, sin embargo, prevalece más el enfoque que señala que la recolección de datos va configurando el tamaño de la muestra final, porque es algo que en este modelo, no se conoce con anterioridad.

Algunos otros investigadores sugieren tomar grabaciones de todo lo que se hable durante las entrevistas, otros más sugieren que además de las grabaciones –sean de audio y video- se tomen las notas necesarias para no dejar pasar por alto ninguno de los datos relativos al trabajo de campo. Para este trabajo en particular el criterio elegido es grabar audios, transcribirlos y tomar notas de todo lo que pareciera relevante acerca de las opiniones de los mediadores y mediados, todo con la finalidad de captar los datos que sean necesarios para comprender mejor el fenómeno que se está presentando.

Para el presente proyecto se contempló como procedimiento fundamental la grabación de entrevistas semiestructuradas así como la observación de los participantes. Es preciso aclarar que no todas las personas aceptaron el procedimiento de la grabación, por lo que se transcribieron sus opiniones. Al respecto, hay que señalar que la entrevista se articula como el principal dispositivo para entender las narraciones que llevan consigo los mediadores y mediados, además de que permite la interacción con los protagonistas de la mediación para que narren su versión de lo sucedido durante el proceso.

En esta fase, se tomaron en cuenta elementos como la elaboración de los temas que se van a abordar, la localización del entrevistado o entrevistados, los elementos formales de la cita o encuentro, los que incluyen hora, lugar, fecha y disposición de tiempo para obtener los datos. Al respecto, la mayor parte de los encuentros se llevaron a cabo dentro de las instalaciones de la misma dirección, una vez que han firmado el convenio voluntariamente.

El guión temático de la entrevista se centra en la narración de cada sujeto participante durante el proceso. Los temas que están alrededor del acuerdo giran en torno a las siguientes preguntas generales: ¿Por qué creen que se alcanzó el

---

<sup>46</sup>Cuñat Jiménez, Rubén J., *op. cit.*, p. 3

acuerdo? ¿Cómo transitaron de una etapa de conflicto a una de acuerdo? ¿Son similares o diferentes sus historias acerca del logro del acuerdo? ¿Qué cosas hizo como participante que ayudó a alcanzar el acuerdo? ¿Qué cosas hicieron los otros que permitió alcanzar el acuerdo? Se trata de preguntas abiertas, que en cada caso fue flexible en la medida en que los datos fueron emergiendo, dando pie a nuevos datos, opiniones adicionales y temas relacionados.

La recogida de información implicó un trabajo cuidadoso, se procuró en todo momento que el clima en que se hacía la entrevista fuera apropiado, además de que fue importante la habilidad del entrevistador para poder concretar todos los temas de interés de la investigación. Adicionalmente, a todos los sujetos que se entrevistaron se les dieron a conocer los objetivos de la investigación.

### C) La codificación.

Una vez que se logran captar los datos, se requiere en segunda instancia comparar la información obtenida de las entrevistas a los mediadores y mediados, tratando de dar una denominación común a un conjunto de datos que comparten una misma idea. Eso se denomina en TF codificar, proceso que supone leer y releer los datos para descubrir relaciones y en tal sentido codificar es comenzar a interpretar.

El tipo inicial de codificación se ha denominado codificación abierta<sup>47</sup> (*open coding*). Los códigos generalmente provienen tanto de las lecturas y la formación teórica del investigador (pre-codificación) o de igual forma, del lenguaje y las expresiones utilizadas por los participantes (códigos *in vivo*).

Al inicio del procedimiento se debe de comparar cada entrevista contra otra (o el tipo de fuente que se haya usado) y aquí es donde van apareciendo las categorías: luego, cuando la teoría emerge, se comienzan a comparar los nuevos datos que se van recolectando con las categorías teóricas para llegar al procedimiento que se denomina comparación constante.

Codificar siempre supone un corte o fractura de los datos. Inicialmente, permite identificar y agrupar información descontextualizándola, es decir,

---

<sup>47</sup> Jorge Soneira, Abelardo, *op. cit.*, p. 156

extrayéndola del contexto original. Por otro lado, permite recuperarla en un nuevo texto (re-contextualización) y comenzar a interrogarla para descubrir sus propiedades y dimensiones (sub-categorías). Este ejercicio supone, por un lado, la búsqueda activa y sistemática de propiedades a lo que se le denomina codificación axial. Por otro lado, también se lleva a cabo la escritura de notas (memos) para registrar las ideas y relaciones que vayan surgiendo. Los memos se pueden describir como notas que uno se escribe a sí mismo para retener las ideas y relaciones que le van surgiendo a partir de la lectura y comparación de los datos.

#### D) La delimitación de la teoría.

Los elementos básicos de una teoría son las categorías, las propiedades de las categorías y los supuestos. La propuesta de la TF para ir articulando los componentes de una teoría dentro del método de la comparación constante, es proceder, en un primer paso, a maximizar las similitudes y minimizar las diferencias para, en un paso posterior, realizar el proceso inverso, enfatizar las diferencias entre los casos analizados.

El proceso de comparación a través de similitudes y diferencias entre los casos permite delimitar la teoría, a través de dos operaciones de análisis características de esta fase:<sup>48</sup>

El primer criterio se llama parsimonia (o economía científica) es decir, hacer máxima la explicación y comprensión de un fenómeno con el mínimo de conceptos y formulaciones. Este criterio permite centrarse en alguna categoría central. Es decir, después de un tiempo dedicado al análisis de datos sucede que una categoría (o más) aparece con una alta frecuencia de menciones y bien conectada con otras. Sin duda que es allí donde se ha llegado a la categoría central.

Al recolectar información sobre un conjunto reducido de categorías se llega a un punto en que la nueva información no agrega nuevo conocimiento sobre ésta y sus propiedades. Cuando esto sucede se interrumpe la codificación sobre esta categoría, porque se dice que está saturada.

---

<sup>48</sup>Soneira, Jorge Abelardo, *op. cit.*, p. 157

El segundo criterio de llama de alcance (o *scope*) que busca ampliar el campo de aplicación de la teoría sin desligarse de su base empírica.

Para la TF, la teoría puede ser sustantiva y formal. La teoría es sustantiva cuando está referida a una misma clase de grupos o casos y da cuenta de las realidades humanas singulares, ya que se alimenta directamente de los datos procedentes de la investigación en curso, de una manera dinámica y abierta. Normalmente está desarrollada para un área empírica, de investigación sociológica o psicosocial. Por otro lado, es formal cuando está referida a grupos o casos no comparables a nivel sustantivo, pero comparables a un nivel conceptual más amplio. Cuando se busca ampliar las posibilidades de generalización de una teoría sustantiva a un mayor nivel de generalización (de teoría formal) se dice que se está ampliando el alcance de la teoría. La presente investigación está orientada a hacer una propuesta en el campo de la teoría sustantiva.

#### E) El lugar de la literatura.

Es de considerar el valor y peso que debe tener la literatura de un tema en los estudios de TF. Por un lado, es preferible que no se defina cuál es la literatura relevante hasta que no se ha avanzado en la investigación, por otro lado, la literatura específica no tiene un lugar destacado, sino que se le da el mismo estatus que a otra fuente de datos.

En los estudios que emplean la TF, la recolección de datos comienza cuando se tiene una situación de investigación. El fenómeno central decanta a partir de la identificación de una categoría central y sus relaciones. Es asimismo a partir de ese punto que se puede identificar la literatura relevante, es decir, investigaciones que de alguna forma coinciden con la categoría central que es el eje de la investigación.

En la medida en que se avanza en la investigación se va haciendo una identificación progresiva de la literatura lo que permite que se le compare con la teoría emergente que va surgiendo del proceso de investigación, del mismo modo que se comparan nuevos datos con la teoría emergente. En ese sentido, la lectura

de la literatura es un procedimiento más que se integra a los procedimientos de recolección de datos, codificación, redacción de memos.

Se puede decir que no hay una única forma de explicar los procesos de investigación desde la TF, como se puede constatar por lo planteado por Noerager Stern<sup>49</sup>, Morse<sup>50</sup> y Charmaz<sup>51</sup> ya que se trata de una propuesta flexible y creativa de acuerdo al fenómeno que se investiga.

### 3. Definiendo la Teoría Fundamentada Constructivista

Como todo procedimiento y postura metodológica, la TF ha ido cambiando con el paso de los años. En una de las vertientes que se han ido gestando ha aparecido una propuesta constructivista, misma que, por su naturaleza, ha impregnado distintas ciencias sociales, incluyendo el Derecho, como lo propone Cáceres<sup>52</sup> cuando revisa cómo la teoría constructivista se ha podido aplicar al Derecho bajo la denominación de constructivismo jurídico, y que básicamente cuestiona la relación entre el lenguaje, la realidad y las normas. Viendo de este modo el derecho se puede suponer que “toda actividad jurídica es una construcción social de convenciones insertas en un tiempo y momento sobre las cuales se usa el lenguaje para regular a una colectividad”.<sup>53</sup>

Lo que esencialmente define a la teoría fundamentada constructivista (TFC), es que se trata de una epistemología relativista, es decir, supone que el conocimiento es socialmente producido, reconoce que hay múltiples puntos de vista de los participantes de una investigación como de los mismos investigadores y adicionalmente toma una postura reflexiva hacia las acciones, situaciones y

---

<sup>49</sup>Noerager Stern, P. y Jane Porr Caroline, *Essentials of Accesible Grounded Theory*, USA, L. Coast Press, 2011, pp. 39-44.

<sup>50</sup>Morse, Janice M. *et al.*, *Developing Grounded Theory the second generation*, USA, L. Coast Press, 2009, p. 17.

<sup>51</sup>Charmaz, Kathy, *la teoría fundamentada...*, *cit.*, p. 271.

<sup>52</sup>Cáceres, Enrique, “Constructivismo jurídico, verdad y prueba”, en Cáceres, Enrique, Flores, Imer B., Saldaña, Javier, Villanueva, Enrique (Coords.) *Problemas contemporáneos de la filosofía del derecho*, México, UNAM, 2005, p. 115 y 118.

<sup>53</sup>Cáceres, Enrique, *Lenguaje y Derecho las normas jurídicas como Sistema de enunciados*, México, UNAM Cámara de Diputados, 2000, p. 11-17.

participaciones que se dan en el escenario de campo, así como las construcciones que se hacen de ella<sup>54</sup>.

La TFC supone que el mundo real existe<sup>55</sup>, sin embargo como dice De la Cuesta “éste nunca está separado de un observador que puede entenderlo desde múltiples puntos de vista que pueden estar en conflicto con las realidades y los puntos de vista de otros participantes.” Es evidente reconocer que las acciones de los participantes investigados entre sí pueden también tener claras diferencias. En ese sentido, los mediados y mediadores entienden el proceso de la mediación en su calidad de observadores desde múltiples puntos de vista, que, en esencia, se puede decir que es lo que produce el conflicto.

La propuesta de la TFC asume que el conocimiento se produce al abordar un problema empírico, en ese sentido todo el conocimiento es visto como una producción social que está al alcance de todas las personas. Sin embargo, reconoce que cada investigador construye procesos de investigación y productos, que en parte son consecuencias de los ya elaborados por ciertas condiciones preexistentes. Es decir, se trata de reconocer que cada investigador está influenciado por perspectivas, posiciones, intereses, interacciones, geografía, entre otras cosas que influyen en el modo en que investiga y llega a sus conclusiones. Estas situaciones son a veces poco reconocidas por los mismos investigadores, pero sus influencias son evidentes, lo que conlleva a deducir que toda investigación y sus escritos tienen un sesgo natural de acuerdo al actor que lo escribe.

La TFC busca entender el mundo de los significados y las acciones, busca acercarse a las realidades empíricas tanto como sea posible. En esta postura, siguiendo a Gibbs<sup>56</sup> se puede decir que “no se puede decir cómo es el mundo, sino cómo lo ve la gente”. Se trata de reconocer lo que se ve, cuándo se ve, cómo se ve y lo que se entiende acerca de ello, aunque no siempre sea fácil de comprender. Muchas cosas aparecen de manera tácita, otras permanecen latentes o en silencio.

---

<sup>54</sup>Charmaz, Kathy, “Shifting the ground Constructivist Grounded Theory methods”, en *Developing grounded theory*, Morse, Janice M. et al. California, USA, Left Coast Press, 2009. p. 129.

<sup>55</sup> De la Cuesta Benjumea, Carmen, La teoría fundamentada como herramienta de análisis, *Cultura de los cuidados*, 2º. Semestre 2006, Año X, No. 20, pp. 136-137.

<sup>56</sup>Gibbs, Graham R., *Analyzing qualitative data*, London, SAGE Publications Ltd., 2007, p. 7.

En bastantes casos, las acciones, interpretaciones e influencias pueden estar indeterminadas o ser irreconocibles. La labor del investigador es hacer que todo ello se vuelva explícito en el análisis, es decir, que se trabaje en identificar las acciones e interpretaciones de los participantes, en este caso, de los mediadores y los mediados, tanto como de localizar sus circunstancias relevantes. Así mismo, se busca entender sus creencias, propósitos, acciones y razones de sus acciones e inacciones desde su perspectiva como participantes.

Desde luego que se trata de ubicar significados y acciones de los participantes, en este caso de mediadores y mediados, dentro de la amplia estructura social y sus discursos de los cuales pueden no estar conscientes. Todos los significados y acciones que van apareciendo pueden reflejar ideologías y su modo de actuar son posibles reflejos de relaciones de poder, así como también pueden reproducir convenciones sociales. Al ir localizando las acciones y significados de los participantes, se muestran las conexiones entre micro y macro niveles de análisis y así es posible relacionar lo subjetivo y lo social.

La TFC ofrece una interpretación contingente con el conocimiento de los participantes y sus situaciones. Como se ha dicho anteriormente, se ven los datos como contruidos más que como descubiertos, y el análisis es una representación interpretativa, no un reporte objetivo o el único punto de vista del tema. Justamente, ello hace que se piense en la relatividad del mundo empírico con sus múltiples realidades, haciendo que se fomente una posición reflexiva a través del proceso de investigar y escribir.

Los investigadores que trabajan con este enfoque usualmente escogen problemas ordinarios o gente ordinaria. Una distancia reflexiva puede darse aparentemente con investigadores que estudian alguna experiencia que ellos mismos han vivido, ya que en sus escritos se sugieren posiciones que se dan a partir de sus experiencias de vida.

Ser constructivista lleva a tener una posición que obedece a dos razones principales. Primeramente, se busca tomar una postura reflexiva de modo continuo y explícito. Segundo, se intenta distinguir de esas formas iniciales de construccionismo social que veían las acciones de los participantes de la



investigación como construidos, pero no sus acciones o situaciones como investigadores. El planteamiento de Charmaz, sin embargo, no se inscribe en el subjetivismo radical y en el reduccionismo individual asumidos por algunos representantes del constructivismo. En tales análisis, la conciencia individual explica todo. Las localidades sociales, tradiciones culturales, las contingencias situaciones e interaccionales no son reconocidas. En contraste, la teoría de la TFC intenta posicionar la relatividad del investigador a las circunstancias sociales que están implícitas.

En general, se puede decir que las bases fundacionales de la TFC son que asume múltiples realidades, supone que la mutua construcción de datos aparece en la medida en que se dan las interacciones, asume que el investigador construye categorías, adicionalmente ve la representación de los datos como problemáticos, relativos, situacionales y parciales.

Por otro lado, la TFC tiene como objetivo<sup>57</sup> “apreciar las generalizaciones como parciales, condicionales, y situadas en tiempo, espacio, posiciones, acciones e interacciones. Busca una comprensión interpretativa de los datos situados históricamente, y se propone crear teoría que tenga credibilidad, originalidad, resonancia y que sea útil”.

Finalmente, se puede decir que las implicaciones de éste modelo constructivista es que reconoce las subjetividades a través de los análisis de datos, reconoce la co-construcción de análisis de formas de datos, se compromete a la reflexividad, busca y representa los puntos de vista de los participantes y las voces como parte integral del análisis.

La tesis doctoral de Bolívar<sup>58</sup> hace un resumen de la propuesta de Charmaz señalando que este procedimiento se inicia con códigos en vivo que son datos específicos que usan las palabras tal como la dicen los participantes. Posteriormente se pasa a los códigos focales, que son una forma más selectiva de

---

<sup>57</sup>Charmaz, Kathy, *Shifting the ...*, cit., p. 129.

<sup>58</sup> Bolivar, Daniela, *Victim-offender mediation and victim's restoration: a victimological study in the context of restorative justice*, tesis doctoral, Bélgica, Universidad Católica de Lovaina, Abril de 2012, pp. 169-170.

manejar la información comparando los datos entre sí y haciéndose preguntas como ¿De qué se trata este dato? ¿Qué pasa con tal dato? ¿Por qué aparece?

En segunda instancia se pasa a hacer códigos axiales que básicamente lo que hacen es relacionar las categorías y las subcategorías, especificar sus propiedades y dimensiones para posteriormente reajustar los datos fracturados durante el código inicial para darle coherencia y codificación emergente. El propósito es hacer de los datos un todo coherente que conteste las preguntas ¿Cuándo?, ¿Dónde?, ¿Por qué?, ¿Quién?, ¿Cómo?, etc.

Adicionalmente se establecen los códigos teóricos que buscan posibles relaciones entre categorías que se han desarrollado a partir de los códigos focales, se trata de una fase integrativa, que permite moverse de los datos a una fase más analítica. Se incluyen en esta etapa –aunque no de modo exclusivo- el uso de memos- que son expresiones o ideas clave que se colocan a algunos datos específicos que tienen como propósito conectar información y teoría con el propósito de generar procesos transversales.

Finalmente, se requiere trabajar con todo lo anterior haciendo permanentes comparaciones e inducciones analíticas, esto es, se trata de trabajar en profundidad, buscando comprender toda la información en nuevos significados.

## **II. Abordaje narrativo**

### **1. Importancia del lenguaje**

Los seres humanos se distinguen de otras especies por el uso que se hace del lenguaje. Cualquier grupo humano, en cualquier parte del planeta ha usado este recurso como una forma de hacer cultura y desarrollarse. El lenguaje ha sido la capacidad esencial para expresar y dar a conocer por parte de cada ser humano sus necesidades y de esta manera, logra entender su mundo. A través del paso del tiempo, los seres humanos han logrado darle al lenguaje una complejidad que se ha perfeccionado a través de reglas, estructuras y usos que, entre otras cosas, permitió que floreciera la cultura.

Se puede decir, tal como lo ha señalado Maturana<sup>59</sup> que “lo humano se constituye, cuando surge el lenguaje homínido al que pertenecemos”, con lo cual se recalca la importancia de esta capacidad para entender lo humano, además este autor agrega que precisamente el lenguaje sirve como un enlace entre lo emocional y racional que es de gran ayuda para resolver nuestras diferencias conversando. Por tanto, el lenguaje como fenómeno biológico consiste para este científico chileno en “un fluir de interacciones recurrentes que constituyen un sistema de coordinaciones conductuales consensuales de coordinaciones conductuales consensuales”.<sup>60</sup> Por todo ello, Maturana deduce que el lenguaje no tiene lugar en el cuerpo, sino en el espacio entre los participantes que regulan sus conductas al interactuar entre sí, es decir, que el lenguaje es un continuo sistema de regulación interaccional en las que cada oración o frase puede generar distintas posibilidades en la otra persona que se está conversando.

Esta idea es básica para la mediación, pues cada intervención específica, sea del mediador o mediado, genera en los otros participantes, una posibilidad de interacción –reacción- que va facilitando o dificultando la gestión del conflicto, sea para poder llegar a un convenio o para comprender qué pasó entre ellos.

Adicionalmente, siguiendo éstas ideas de Maturana, ningún gesto o palabra, constituye el lenguaje en sí mismo, es decir, no hay lenguaje sin el otro, ya que éste es parte de un fluir recursivo entre las personas que se comunican y sólo al interactuar le dan sentido a las palabras y gestos que emplean. Se puede afirmar de este modo, que se vive rodeado del lenguaje, por lo que, a partir de los encuentros dialógicos con los otros, se moldean y condicionan las emociones y experiencias que los sujetos comparten en su vida cotidiana. En ese sentido, es el lenguaje la herramienta que las personas llevan a la mediación para generar el intercambio comunicativo que les lleva a gestionar un conflicto para alcanzar (o intentarlo al menos) un acuerdo con los otros.

---

<sup>59</sup> Maturana, Humberto, “Ontología del conversar” *Desde la biología a la psicología*, Santiago, Editorial Universitaria, 1996. p. 86.

<sup>60</sup> *Idem*.

De modo general, se puede decir que se usa el lenguaje siguiendo la programación neurolingüística de Bandler y Grinder.<sup>61</sup> como “una forma de representar el mundo, actividad que se puede denominar razonar, pensar, fantasear. Al emplear el lenguaje como sistema representacional, se está creando un modelo de nuestra experiencia”. Este modelo creado del mundo mediante el uso representacional del lenguaje está basado en las percepciones que se tiene del mismo y éstas a su vez por su propio modelo o representación.

En la mediación penal aparecen distintas representaciones del mundo que buscan usar el lenguaje y crear un espacio de acercamiento entre distintos modelos. Si se piensa, por ejemplo, en un caso de delito de amenazas, el modelo que tenga acerca de lo que implica ese hecho será distinto desde la perspectiva del invitado o del infractor, y sin duda, también distará del modelo que tiene el mediador, quien de modo natural inicialmente en las entrevistas previas puede y debe valorar las diferencias que aparecen dentro de estos modelos de los mediados.

Según Bandler y Grinder,<sup>62</sup> se usa el lenguaje “como sistema representacional lingüístico que está sujeto a tres leyes universales del modelaje humano: la generalización, la eliminación y la distorsión”. La primera de ellas se refiere a expresiones que no tienen un índice referencial específico, por ejemplo: “tengo una enfermedad” sin aclarar de que tipo es. En todo conflicto, quien funge como mediador debe estar atento para que la generalización no genere dudas y se especifique la información que ayude a comprender el problema, en ese sentido, es útil precisar, indicar y concretar cuando haya expresiones de generalización.

Otra representación es la eliminación, es decir, representar solo una parte del contenido y no otra, por ejemplo, hablar que se tienen dos enfermedades, aunque sólo referirse a una de ellas. Esta forma de representación afecta el proceso de la mediación, porque en el caso de los mediados, omiten una parte valiosa de la información y sólo se refieren en particular a aquella parte de la narración de los hechos que talvez le conviene más presentar.

---

<sup>61</sup>Bandler, Richard y Grinder, John, *La estructura de la magia, Volumen I Lenguaje y Terapia*, Santiago de Chile, Cuatro vientos editorial, 2006, pp. 43-44.

<sup>62</sup>*Ibidem*, p. 44.

Finalmente, la distorsión que es representar algo como un evento cerrado como si no se pudiera hacer algo sobre ello, por ejemplo, decir que ya no puede hacer nada ante una enfermedad, es decir, suponer que no hay opciones o no se puede hacer nada, cuando aún se puede pensar en formas alternativas de solucionar un problema. Se presenta con frecuencia cuando las personas hablan de un problema en términos de blanco o negro y, al mantenerse en ese tipo de representación, no resuelven el conflicto.

En la medida en que las personas no aprovechan el lenguaje de manera apropiada o creativa se mantienen en una posición cerrada, confusa y es menos posible solucionar el conflicto. Es por ello primordial, que todo mediador identifique y facilite estas leyes del modelaje humano para alcanzar mejores resultados en las sesiones conjuntas.

Se usa el lenguaje para comunicar nuestras representaciones. Cuando se emplea la lengua para comunicarse se le denomina: hablar, discutir, escribir, cantar, etc. Al usar el lenguaje como forma comunicativa se le está presentando al otro, el modelo propio, que en general siempre mantiene diferencias, aunque también puntos de encuentro con el interlocutor.

Cuando los seres humanos se comunican por lo general no están conscientes del proceso de selección de palabras que utilizan para representar su experiencia. De hecho, casi nunca se está consciente de los modos como se ordenan y estructuran las palabras que se escogen. Esto se debe a que el lenguaje llena el mundo de tal manera que las personas se mueven en él con mucha fluidez y rapidez. A pesar de que se tiene poca o ninguna conciencia del modo como se forma la comunicación, la actividad –de utilizar el lenguaje– es altamente estructurada. Quizás ésta idea no se percibe tan claramente como cuando se aprende un nuevo idioma y el sujeto tiene que pensar acerca del nuevo modo en que va a usar nuevas reglas para elaborar oraciones con sentido.

Linares, Pubill y Ramos<sup>63</sup> señalan que cuando alguien realiza un acto de habla se realizan tres cosas; en la primera de ellas, se dice algo y se denomina nivel

---

<sup>63</sup> Linares, Juan Luis, Pubill, María José, Ramos, Ricardo, *Las cartas terapéuticas una técnica narrativa en terapia familiar*, Barcelona, Herder, 2005, pp. 33-34.

locutivo, relacionado con el contenido, por ejemplo: “yo fui la persona que cometió el delito”, un segundo nivel sería el ilocutivo, que tiene que ver con lo que se hace al decir algo, por ejemplo: agitar las manos, decirlo en voz baja, gritarlo, etc., este nivel está relacionado con la fuerza y supone una intención y, un tercer nivel denominado nivel perlocutivo, que se refiere a lo que se busca hacer al decir algo, por ejemplo, que lo tomen en cuenta, lo ignoren, que lo ayuden, etc., en este nivel se mueven los afectos y supone una reacción ante la circunstancia.

Lo interesante de este modelo para el ámbito de la mediación es que el nivel locutivo debe ser entendible siempre por el receptor, es decir, es el nivel donde en teoría es fácil que se comprenda el mensaje, en el nivel ilocutivo debería ser reconocible por el receptor, mas tiene la dificultad de que al ser no verbal se pueda confundir en el sentido del mensaje, y, finalmente, en el nivel perlocutivo debería poder ser respondido por el receptor, situación que es factible que suceda en una sesión de mediación, aunque no siempre al modo como le convendría al emisor.<sup>64</sup>

Estos niveles son importantes de considerar en todo proceso de mediación debido a que se presentan de manera conjunta y en todo caso son factores que bien leídos e identificados por un mediador, le ayudan a entender más claramente las posiciones e intereses de cada mediado.

## 2. Los relatos y las conversaciones.

Se vive la vida inmersos en los relatos, o como diría Ramos<sup>65</sup>“sumergidos en los relatos de los otros e involucrándonos en otros que compartimos con las personas que vivimos y trabajamos”. Por ello mismo, son innumerables los relatos que hay en el mundo y por lo mismo, son incontables las historias que se oyen a lo largo de la vida. Aludiendo a Maturana, se puede decir que “en nuestros distintos modos de ser seres humanos en la soledad individual y la compañía de la

---

<sup>64</sup>Austin, John L., *Teoría de los actos del habla*, Universidad de Alicante, <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/2939/6/LA%20TEOR%C3%8DA%20DE%20LOS%20ACTOS%20DE%20HABLA.pdf>

<sup>65</sup> Ramos, Ricardo, *Narraciones contadas, narraciones vividas, un enfoque sistémico de la terapia narrativa*, Barcelona, Paidós Terapia Familiar, 2001, p. 19-21.

convivencia, se configuran distintos tipos de conversaciones según las emociones involucradas, las acciones y el contexto del vivir en el que tienen lugar”<sup>66</sup>.

Esto lleva a suponer que se usa el lenguaje de acuerdo al espacio en que lo necesitamos para poder configurar una historia que tenga sentido con los otros que están escuchando. En esas conversaciones, se involucran nuestros afectos que reflejan un modo de entender la vida, de actuar dependiendo si se trata de un momento social, laboral, de interactuar con otros. En estos diálogos se valora la necesidad de hacer o no uso del poder, de simplemente recrearse, de compartir emociones o de resolver algún conflicto interpersonal como ocurre dentro del contexto de la mediación.

Toda conversación por tanto, -coincidiendo con Anderson-<sup>67</sup> “es un fenómeno lingüístico: un proceso de generación de sentido”. Su naturaleza transformacional se apoya en la naturaleza dialógica de la conversación y en la capacidad de recontar los sucesos de nuestra vida en el contexto de un sentido nuevo y diferente. La conversación permite el desarrollo de significados que son únicos y apropiados para la situación y las personas que participan en ella. Es decir, que el cambio emerge en y a través de las re-descripciones generadas por el contar y recontar las historias personales, sean amenas, tristes, nostálgicas o conflictivas como las que se escuchan frecuentemente en la mediación penal.

En ese sentido, la mediación es una conversación/diálogo entre unas personas, es decir, se trata de un proceso dialógico, un proceso generativo mutuo en el cual emergen nuevos sentidos para los participantes: diferentes maneras de entender, explicar y puntuar un conflicto vivido. A su vez, a lo largo de su desarrollo, la novedad de este tipo de conversación es que en esencia procura llevar a una acción creadora que permita la disolución del conflicto.

La temática central de cada relato gira en torno a los que Gergen<sup>68</sup> denomina auto-narraciones, también llamada narraciones autobiográficas o historias de vida;

---

<sup>66</sup> Maturana, Humberto, *op.cit.* p. 96.

<sup>67</sup> Anderson, Helene, *Conversación, lenguaje y posibilidades*, Buenos Aires, Paidós Psicología, 2007, p. 155.

<sup>68</sup> Gergen, Kenneth, *Realidades y relaciones, Aproximaciones a la construcción social*, Barcelona, Paidós, 1994, p.18.

la forma en que lo cuentan otras personas, se les llama narración o relato. La intención de la narración es que cuenta algo que la persona necesita platicar y compartir para que se haga algo por ellos.

La persona narrante puede tener la intención de solo compartir, desahogar, validar, informar, etc., mas, independiente de su necesidad, la presencia de quién escucha hace que tenga sentido el plasmar la narración. Es frecuente, que dependiendo de a quién va dirigida la narración, se adecue el estilo, las palabras y los contenidos a compartir, de este modo se narra distinto un hecho o historia a un niño que a un adulto, o en otro caso, a un juez que a un amigo.

Por otro lado, quien escucha la narración, al mismo tiempo hace un ejercicio de interpretación de lo que cuenta el otro, es decir, que no entiende la historia tal como es contada, sino tal como la puede comprender. Con frecuencia, el reto constante del mediador en la sesión conjunta está en interpretar adecuadamente dos narraciones que en teoría se refieren a los mismos hechos.

Siguiendo a Gergen<sup>69</sup> se podría señalar que hay dos formas de entender lo que es contado. “Por un lado, puede ser una forma de poner en palabras lo que le sucedió a alguien” (que se llama la opción consultiva) en la que básicamente lo que se busca es entender el qué. En otras palabras, qué fue lo que se supone que pasó. Su interés está en el contenido y en las palabras.

La segunda opción, llama la opción constructiva, “se trata de entender historias en la que uno se puede involucrar con lo que se dice”<sup>70</sup>, se trata de entender el cómo, es decir, cómo están pasando las cosas, para entender mejor qué se pretende hacer. En esta opción, se busca participar para comprender, para generar nuevos sentidos o caminos en un relato.

Las dos opciones mencionadas son igualmente importantes para la mediación, si bien la opción consultiva se usa más al inicio del procedimiento y la constructiva es más deseable hacia la parte media y final del proceso.

Las personas en su papel de narrador, sea que tengan mayores o menores habilidades retóricas, procuran que el que escucha sienta, piense, haga, imagine,

---

<sup>69</sup> *Idem.*

<sup>70</sup> *Idem*



etc., por lo que se dice que relatar o narrar, es hacer que suceda algo que sucedió antes. De ese modo, se trata de poner en el tiempo presente algo que se hizo en alguna ocasión pasada.

En ese sentido se puede decir que toda mediación es una macro-narración, porque incluye una misma historia en varias versiones contada normalmente a detalle. Al mismo tiempo es una micro-narración porque no le interesa toda la historia de los mediados, sino sólo aquella parte relacionada con el conflicto que están viviendo.

Una cualidad importante de estas narrativas, es que el mediador está facultado para hacer intervenciones, lo que le añade una dimensión distinta a las historias que traen los mediados o intervinientes. Esas narraciones, sin embargo, tienen un sesgo selectivo, y esto ocurre porque los mediados le dotan de significados, es decir, tienen una significación particular, que son de hecho los contenidos clave sobre los cuales va a girar la conversación mediacional. Estas significaciones conllevan un problema de interpretación, por lo tanto, es hermenéutico, y muchos procesos mediativos tienen en ese punto en particular, un desafío, ya que una palabra entendida en un sentido distinto al propuesto por un hablante, puede generar muchas reacciones a favor o en contra del acuerdo en la sesión. De ahí la importancia del papel hermenéutico del mediador en la sesión, siempre explorando nuevos significados a las expresiones elaboradas por los mediados para favorecer una comunicación clara y constructiva.

La narración es un acto público, en primer lugar, porque normalmente se hace en compañía de otros, además de que en muchas ocasiones se hace pensando en los otros, y en última instancia, se puede decir, que el narrador es su propia escucha.

Se considera que narrar es un acto, una acción que dice algo de una serie de hechos que pasaron, en los que se participó de algún modo, y en el que se visualizaron una serie de acontecimientos que cada persona puede recrear enfatizando algunos hechos y omitiendo otros. En ese sentido, se coincide con

Bruner<sup>71</sup> en que “cualquier narración despliega, ante el que está oyendo, un doble paisaje, por un lado, el paisaje de la acción de los sucesos, y por otro, el paisaje de la conciencia”, en este nivel los protagonistas, piensan y sienten acerca de lo que les sucede. Para Aristóteles<sup>72</sup>, por ejemplo, las narraciones incluyen dos tipos principales de historias, por un lado, se trata de narraciones sobre la fortuna y por otro, los infortunios de las personas. Se esperaría que en la mediación penal las historias iniciales traten de los infortunios, pero en términos ideales, al resolver el conflicto, deben pasar a ser historias alternativas con fortuna.

La narración es asimismo un ejercicio de pensar, ya que se trata de organizar una modalidad del pensamiento en la que entendemos el mundo de cierta manera. Por ejemplo, en la obra de Bruner<sup>73</sup> se hace referencia a las dos modalidades de pensamiento, : por un lado está narrativo y por otro, el paradigmático. Aunque ambos son igualmente útiles para ordenar la experiencia y construir la realidad, en el segundo de ellas, el paradigmático, se buscan verdades universales y conexiones generales entre dos fenómenos, este sería el tipo de pensamiento más usualmente asociado a las ciencias. En el pensamiento narrativo se buscan verdades contingentes y conexiones particulares entre dos sucesos.

Ambos tipos de pensamientos buscan explicaciones, pero la lógica que usan son particularmente distintas. El pensamiento paradigmático obedece al tipo de “si X luego Y”, lo cual es una lógica totalmente explicativa. Mientras que el pensamiento narrativo obedece a “Si y entonces...a, b, o n” es una lógica comprensiva. En el primer caso se trata de una lógica lineal, causal, de sucesos de hechos conectados y posibles, y en el segundo caso, de un pensamiento circular, relacional y abierto a múltiples posibilidades.

Los mediadores con gran experiencia saben que las personas usualmente presentan su historia suponiendo una lógica paradigmática, aunque a lo largo del proceso deben moverse hacia el pensamiento narrativo para poder permitir que emerjan los acuerdos. El mediador debe ser lo suficientemente hábil para prestar

---

<sup>71</sup> Bruner, Jerome. *Realidad mental y mundos posibles*, Barcelona, Gedisa, 2004, p. 71.

<sup>72</sup> Salgado González, Sebastián, *La filosofía de Aristóteles*, Cuadernos Duererías, Serie Historia de la Filosofía 2, <http://guindo.pntic.mec.es/~ssag0007/filosofica/aristoteles-duererias.pdf>, p. 33.

<sup>73</sup> Bruner, Jerome, *op. cit.* 2004, p. 72.

atención a cómo los mediados cuentan lo suyo, qué y cómo presentan en su narración, qué les preocupa, que omiten y enfatizan usando para ello el recurso cultural de su propia narrativa. La historia que cuenta cada persona es un pensar, sentir y hacer público.

El relato no es una relación de uno o dos acontecimientos, más allá de eso, es un acto de enunciación, es un acto de tomar la palabra, de dar cuenta de hechos, de algo que pasó antes, con miras a conseguir algo, ahora, a través del impacto que su relato causa en quienes le oyen. Incluso en los relatos más cotidianos, aquellos que se dan cara a cara, aun aquellos que son interrumpidos por uno o más oyentes, esos relatos tienen una forma.

Siguiendo la idea de Adam,<sup>74</sup> un relato es “un conjunto de proposiciones, temporalmente ordenadas, que forman una historia, referidas a un actor constante”. Cada relato supone y produce, por tanto, una serie de cosas. En las narraciones hay cosas entendidas y otras sobreentendidas.

Contar algo es mucho más que decir algo que ha sido presenciado, vivido o imaginado en palabras. Contar es proponer un pacto de lectura que compromete tanto al que narra como a los que escuchan (o leen). Alguien que cuenta algo, sabrá porqué y para qué, el que escucha por otro lado, espera saberlo cuando acabe de contarle el otro o cuando le parezca más claro su discurso. De este modo, se inserta en la narración, opinando, preguntando o simplemente escuchando el relato.

Cuando una historia acaba, se entiende que contiene un mensaje, aunque, cualquier relato no sólo lleva un sentido, sino que además un mundo. Un mundo en el que probablemente se comparten prácticas y valores. Con los relatos de mundos en particular se sustentan las prácticas y los valores. Cualquier relato da cuenta – aunque sea parcialmente- de un paisaje, y, al compartirlo, responde a una posición. En la mediación con frecuencia se colocan relatos de mundos relacionados con la justicia, la equidad, el respeto, la solidaridad, entre otros.

Normalmente un oyente espera al escuchar una historia, que le cuenten lo peculiar, lo insólito, lo que en alguna medida encierra un misterio, y con la narración

---

<sup>74</sup>Adam, Jean Michel, *Lingüística de los textos narrativos*, Barcelona, Ariel Lingüística, 1984, p. 42

se espera al menos en parte, comprenderlo de algún modo. Ese misterio se cuenta desde unos valores y unas prácticas que lo apoyan, unos valores y unas prácticas que circulan “naturalmente”, narrativamente en el relato, en detrimento y en competencia con otros valores y otras prácticas que podrían circular por él, si el acontecimiento, el mismo acontecimiento que es relatado, lo hubiese relatado otra persona.

Se podría decir coincidiendo con Harré<sup>75</sup> que: “la realidad humana primordial es la persona en conversación” porque en efecto, vivir implica la actividad humana diaria del diálogo, que incluye hacer preguntas, escuchar, responder, estar o no de acuerdo, etc. Cada conversación ocurre y fluye en el presente, es original para el momento en que sucede, así como por los participantes que allí se involucran.

En efecto, las personas que entran en una conversación llevan consigo su propio marco de referencia que lo desarrollan por un lado en un contexto específico, pero igualmente dentro de un marco social más amplio. En un sentido general, cada conversación lleva consigo influencias de pasadas conversaciones por lo que, en ese sentido, no se puede considerar nunca como totalmente original.

Una conversación dialógica se caracteriza por la indagación compartida: el continuo intercambio y discusión de ideas, opiniones, preferencias, recuerdos, observaciones, etc. La indagación compartida es un proceso de participación conjunta de ida y vuelta, de dar y recibir. Se trata de que se logre hablar con el otro, más que al otro. Los participantes en términos ideales no saben lo que la otra persona quiere decir o quiere, en cambio si quiere, puede aprender sobre el otro y tratar de entenderlo, buscando significaciones por medio del lenguaje. Este proceso cobra vida en la medida en que los participantes se envuelven en un genuino intercambio de puntos de vista, para poder comprender las cuestiones en discusión y alcanzar un objetivo individual o colectivo.

En los espacios de encuentro en la vida cotidiana, con frecuencia se presentan esos espacios de desarrollo monológico, donde la conversación va solamente en un sentido, se vuelve estática en ciertos sentidos y sólo permite que una de las partes pueda expresar sus puntos de vista, o en el mejor de los casos,

---

<sup>75</sup>Harré, R. *Personal being: A theory for individual psychology*, Oxford, Basil Blackwell, 1983, p. 54.

que dos personas hablen pero que no se escuchen. Por el contrario, en una buena conversación los participantes buscan un espacio metafórico y creativo donde tenga sentido el relato. Se trata, siguiendo a Anderson<sup>76</sup>, de que “cada acto de habla cree un espacio de nuevas posibilidades”.

Toda comprensión está siempre por el contexto de la conversación, en efecto, en una conversación se tiene siempre una posición entre muchas posibles. Cada persona participa desde una perspectiva y experiencia única que, puede diferir de la de otros participantes. En ese sentido, los humanos son seres interpretantes, lo que quiere decir que entender es un proceso interpretativo, una narrativa cuyo objetivo es aprehender el sentido o significado profundo de algo.

La interpretación suma sentido a la historia de la otra persona. Al respecto, entender y acercarse a la experiencia de la otra persona, implica que nunca se puede entender plenamente lo que significa para ella. Solamente se puede aproximar a una comprensión a través de lo que la persona está diciendo. Comprender un problema no significa estar de acuerdo, sino suponer que hay un punto de vista que puede diferir parcial o totalmente del propio.

Shotter<sup>77</sup> sugiere que “las personas envueltas en una conversación se entienden no tanto en función de las representaciones mentales interiores, sino por los patrones de reacción y respuesta”, es decir, se está vinculado en el dialogar tanto con acciones ejecutadas previamente, como con acciones anticipatorias y posibles. En ese sentido, cualquier expresión verbal tiene un destinatario, puede ser incluso uno mismo, pese a que en su generalidad es hacia un tercero con el que comienzan a fluir las respuestas ante el tipo de intervención que se hace. Esto es muy evidente en los procesos de mediación, sobretodo en el intercambio de información cuando cada mediado explica su posición respecto del conflicto.

---

<sup>76</sup> Anderson, Herlene, *op. cit.* p. 159.

<sup>77</sup> *Idem.*

### 3. Importancia de las historias en la metodología cualitativa

Las personas nacen dentro de las historias, esto quiere decir que su contexto social e histórico constantemente los invita a contar y recordar algunas historias, mientras que otras son olvidadas al dejar de contarse o recordarse. Cuando se conoce a una persona, se busca entender los significados que tienen sus ideas e historias, es decir, que se aprecian en primera instancia semejanzas y diferencias y, a partir de allí, se intenta crear un diálogo con un mayor sentido.

Desde inicio de los noventas del siglo pasado, las historias se han movido al centro del escenario como una fuente de entendimiento de la experiencia humana en los métodos cualitativos<sup>78</sup>. Las historias de las experiencias en primera persona constituyen el “texto” narrativo de esta forma de investigación.

Las historias o narraciones son la más antigua y natural forma en que las cosas adquieren sentido. Toda la humanidad ha encontrado siempre en las historias una forma de dar sustento a la filosofía, las leyes, la literatura, las religiones, por mencionar algunas formas de conocimiento.

De este modo, las historias o narrativas se han convertido en una popular fuente de datos en la investigación cualitativa. La clave para este tipo de investigación cualitativa es el uso de las historias como datos, y más específicamente, las versiones de la experiencia en primera persona contadas en formas de historias que tienen un inicio, un desarrollo y un final.

Hay distintas modalidades de acercarse a esas narrativas, entre las que están las historias de vida, entrevistas, cartas, revistas y otros posibles materiales que puedan permitir el análisis de significados de uno o varios autores, por lo que con frecuencia se recurre a la hermenéutica cuando se trata de textos escritos como la forma de abordar los análisis narrativos.

Al igual que otras metodologías de investigación cualitativa, la investigación narrativa hace uso de varias aproximaciones metodológicas para analizar historias. Cada aproximación examina, en alguna forma, como se construye la historia, qué herramientas lingüísticas se usan, así como el contexto cultural de esa historia. Los

---

<sup>78</sup>Merriam, Sharan B., *op. cit.*, p. 32.

casos más comunes de aproximaciones narrativas son los documentos biográficos, la aproximación lingüística y la psicológica.

Para autores como Denzin<sup>79</sup>, en las narraciones biográficas la historia “es analizada en términos de condiciones como la influencia del género y raza, la familia de origen, los eventos de vida y experiencias significativas y otras personas en la vida de la persona”. La particularidad de estas historias biográficas es que permiten conocer detalles de un personaje como lo experimentó y lo interpreta a partir de un momento posterior en su vida. Las narraciones biográficas a su vez reflejan matices de intereses y posiciones particulares ante los otros, el autor de las narraciones resalta algunos aspectos de su vida y omite otros con la intención de presentar su versión de la historia que quiere transmitir.

En tanto, la aproximación psicológica se concentra más en lo personal, que incluye los pensamientos y motivaciones de quien hace la historia o narración. Esta aproximación enfatiza los procesos inductivos, contextualización del conocimiento y en las intenciones humanas. Es holístico en el sentido que reconoce lo cognitivo, lo afectivo, las dimensiones motivacionales y la búsqueda de sentido. Procura este tipo de documentos, más que decir lo que pasó, lo que sintió y pensó la persona o el grupo a quien se toma como objeto de análisis. En ese tenor, se rescata el modo peculiar de entender el mundo más que su forma de actuar en él, si bien es cierto, que ambas deben estar conectadas fuertemente.

En esta aproximación psicológica se toma en cuenta lo biológico y las influencias ambientales en el desarrollo porque inciden en su modo de comportarse en general. Las aproximaciones psicológicas llevan a conocer el tenor de las emociones, la profundidad o complejidad de pensamiento y los elementos que motivan a los sujetos a llevar a cabo alguna tarea.

Finalmente, la aproximación lingüística o también llamado análisis del discurso, se centra en el lenguaje de la historia o en el texto hablado, que hoy en día se podría plasmar de muchos modos distintos y no sólo el escrito. Para elaborar estos documentos, puede usarse una gran cantidad de métodos de observación y análisis que ayuden a desarrollar conocimientos sobre un tema en particular.

---

<sup>79</sup>Denzin, Norman K., *Interpretative biography*, California, Sage, 1999, p. 32.

Algunos trabajos pueden dar prioridad al sentido de las palabras, aunque también puede enfocarse en las entonaciones, las pausas, los acentos y las inflexiones del hablante. Adicionalmente, en este modo de trabajo se procura entender que todo discurso está elaborado en un lenguaje particular, en una forma de pensar un problema o historia y en una sociedad dentro de la que se produce como tal<sup>80</sup>.

### **III. Mediación penal en la Fiscalía General del Estado**

El presente trabajo de investigación se lleva a cabo en la Dirección de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias (DMASCMP). Cuando se llevó a cabo la investigación se encontraba en la Colonia Gil y Sáenz y en la actualidad funciona en la colonia Primero de Mayo en Villahermosa, Tabasco, México. Hasta el año 2014 se denominaba Centro de Justicia Alternativa Penal también conocido por su abreviatura como CEJAP, sin embargo, los cambios institucionales la han convertido en la actualidad en una dirección, como de igual forma se cambió el nombre de la institución antes denominada Procuraduría General de Justicia –PGJ- al nombre actual de Fiscalía General del Estado de Tabasco. Los servicios de mediación y conciliación de esta dirección iniciaron a brindar sus servicios a partir del 19 de Julio de 2010<sup>81</sup>.

Como lo señala en su página web, la Dirección de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal<sup>82</sup> es una instancia especializada perteneciente a la Fiscalía del Estado. Su función específica es ayudar a solucionar conflictos en materia penal, en los delitos que la ley lo permita, involucrando voluntaria y proactivamente a las partes, en la gestión de su conflicto.

---

<sup>80</sup> López Franco, Sonia, “discursos misóginos sobre acciones misóginas”, *Revista Co-herencia*, Medellín, Colombia, Vol. 10, No. 19 Julio-Diciembre 2013, p. 265.

<sup>81</sup> Procuraduría General de Justicia de Tabasco, [http://www.pgjtabasco.gob.mx/cejap/mecanismosalter\\_nos.html](http://www.pgjtabasco.gob.mx/cejap/mecanismosalter_nos.html)

<sup>82</sup>FGE, Dirección de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal, [http://www.fiscaliatabasco.gob.mx/servicios/mecanismos\\_cejap.html](http://www.fiscaliatabasco.gob.mx/servicios/mecanismos_cejap.html).



## 1. Servicios y procedimientos de la Dirección de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal

En esta Dirección se desarrollan tres tipos de mecanismos alternativos, aunque los dos primeros son los que más activamente son solicitados por la población. En primera instancia, está la mediación a la cual definen<sup>83</sup> “como un mecanismo a través del cual las partes resuelven sus problemas con la intervención de un especialista que facilita la comunicación positiva, empática y eficaz”. Agrega la misma página oficial que la mediación “es un mecanismo por el cual uno o más mediadores sin facultades de decisión intervienen facilitando la comunicación entre dos o más mediados en conflicto, con el propósito que ellos acuerden voluntariamente una solución total o parcial”.<sup>84</sup>

Las sesiones de mediación conjunta duran usualmente de una a dos horas. En la gran mayoría de los casos, se llega al acuerdo en una sola sesión, esto sobretodo se favorece por las entrevistas por separado que se hacen inicialmente con los intervinientes. Hay que señalar que la elaboración e impresión del convenio que hace el mediador cuando han llegado a un acuerdo, puede durar entre 15 a 30 minutos por lo que a veces las personas permanecen el día de la sesión conjunta incluso 3 horas. Todos los datos aquí referidos son empíricos derivados de la experiencia de haber acudido a la DMASCMP.

Quien acude inicialmente a la instancia se le denomina solicitante. Esta persona es quien formalmente inicia el proceso cuando señala que ha sido víctima de un delito y el ministerio público lo canaliza una vez que evalúa que es materia de mediación o conciliación. Adicionalmente a la entrevista con el solicitante, se pide la participación de aquella persona denominada invitado, quien es señalado por el solicitante como el presuntamente responsable del delito. A esta persona se le entrevista de manera individual para que posteriormente, de ser posible, tenga un diálogo con el solicitante, señalándosele que es de carácter voluntario y confidencial. Esta fase de entrevista inicial con el solicitante y previa con el invitado

---

<sup>83</sup> *Idem*

<sup>84</sup> PGJ, *Acuerdo Centro de Justicia Alternativa Penal de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Tabasco*, Artículo 3, p. 1. Publicado en el periódico oficial Sup, B: 7079 del 10 de Julio de 2010.

normalmente se lleva a cabo en una o dos semanas aproximadamente, dependiendo de la disposición de tiempo tanto del mediador como de los dos mediados.

Si no se alcanza el acuerdo en una sesión, se fija una nueva cita con los mediados o intervinientes, usualmente una semana después o en fecha inmediata, siempre que sea convenida la asistencia de ambas partes, para retomar los puntos que han quedado pendientes. Es oportuno señalar que pocos casos llegan a una tercera o cuarta sesión, aunque independientemente del número de sesiones, lo que motiva a las partes a continuar es dejar resuelto el conflicto que ha durado días, meses o incluso, años.

No siempre se llega a un acuerdo, mas cuando se consigue, total o parcialmente, los mediados experimentan una sensación de logro y/o de alivio. En ocasiones, incluso, aun cuando no se llegue a firmar un convenio, no obstante, si se pudo dialogar entre las partes y consideran que se dijeron muchas cosas importantes, también puede ser valorado como positivo por parte de los intervinientes.

Además de la mediación, se ofrece el servicio de conciliación, al cual definen como “un mecanismo alternativo mediante el cual las partes pueden alcanzar la solución a sus conflictos tomando en cuenta las opciones sugeridas por el especialista”<sup>85</sup>, es decir, que el papel de éste a la hora de poner en la mesa las opciones de solución al conflicto, es fundamentalmente propositivo. Esta forma de trabajar el conflicto viene matizada por la experiencia que puede tener el conciliador en la materia, pero de igual forma, por visualizar opciones que los conciliados no alcanzan a percibir como una alternativa más en el momento de tomar acuerdos.

Finalmente, un mecanismo poco conocido, aunque del mismo modo ofertado dentro de la dirección es el proceso restaurativo. Este pretende el reconocimiento y aceptación de la conducta por parte de quien la cometió para que conjuntamente a través del especialista en la materia, la víctima, el ofensor y el entorno social más cercano de ambos, colaboren en la restauración del orden alterado. En este caso, aun no se ha llevado a cabo un procedimiento propiamente de esta naturaleza, ya

---

<sup>85</sup> *Idem*

que como mecanismo requiere una intervención muy cuidadosa y delicada, ya que involucra a grupos o comunidades que han sido dañados por una acción particular presuntamente delictiva de una persona o varias personas o grupos.

Un criterio bastante peculiar que maneja ésta dirección a la hora de decidir cuándo mediar y cuando conciliar, es que, en el primer caso, el especialista decide aplicar mediación si las personas solicitantes o mediados ya se conocen por tener amistad, trato de muchos años o lazos familiares. Por otro lado, se aplica el mecanismo de conciliación cuando las personas no se conocen o solamente han tenido tratos eventuales y no tienen vínculos familiares o de amistad, ya que su relación es normalmente de tipo comercial o profesional.

Este criterio tan especial para usar un mecanismo u otro, es clave, porque se estima en los casos de mediación aparecen más frecuentemente sentimientos y emociones que afectan el proceso, en ocasiones de forma favorable y en otras de modo desfavorable, ya que las personas en conflicto tienen o han tenido vínculos afectivos que aparecen a lo largo del proceso de mediación.

Por otro lado, los mecanismos mencionados no tienen costo y se ofertan de lunes a sábado en turnos matutino y vespertino. Sólo se requiere que el interesado o interesada acuda con una identificación oficial vigente, que el delito que señale no sea grave y adicionalmente que conozca el nombre y el domicilio de la persona con que quiere resolver su conflicto. Este último punto es necesario, ya que el proceso de invitación implica que una persona de la Fiscalía realice una visita al domicilio de la persona en cuestión para invitarla a participar en el proceso. Sin los datos del domicilio y/o identificación del presunto inculcado, es imposible completar el procedimiento.

Si bien así funciona en la práctica, es conveniente señalar que la gran mayoría de los asistentes no llegan solicitando expresamente servicios de mediación o conciliación, antes bien, acuden a la Fiscalía General del Estado con la intención de demandar o iniciar un procedimiento jurisdiccional contra una persona con la que han tenido un conflicto. En las instalaciones de la Fiscalía, si el caso es mediable o conciliable, lo canalizan a la DMASCMP a través de una persona denominada punto único (un especialista, usualmente es un ministerio público)

donde se le explica la naturaleza del servicio que se le brindará y así el solicitante decide si continúa con el proceso o no.

En diversos casos, éstos solicitantes desahogan sus emociones porque quieren ser escuchados o atendidos y ya no continúan el procedimiento, debido a que valoran que únicamente querían manifestar ante una autoridad su situación particular. En otros, continúan el proceso, a sabiendas que el tipo de servicio que se les brinda en la DMASCMP es diferente al que originalmente habían pensado. Cuando el solicitante decide en su entrevista inicial continuar con el mecanismo, aporta los datos relativos al conflicto y de la persona o personas con quien quiere resolverlo. Esto genera que una vez terminada la entrevista, un especialista denominado notificador se aboca a buscar el domicilio del invitado y le explica y motiva a éste, mediante una conversación, que acuda a la Fiscalía a resolver el asunto específico que se le indica, aunque evidentemente en su gran mayoría ya tienen conocimiento del conflicto al que el funcionario se refiere.

El papel del notificador es muy importante, ya que debe ser sensible para abordar el tema, preciso para explicar la situación y claro para que el notificado entienda que se trata de un diálogo voluntario con un solicitante en un contexto institucional. Con alguna frecuencia, los invitados no aceptan, se esconden, evaden la interlocución con el notificador, alegan algún motivo para no asistir como no tener dinero o tiempo o igualmente sucede que el notificador no llegue a encontrar el domicilio referido. Con mucha frecuencia, en los conflictos atendidos tanto solicitante como invitado son vecinos o viven en la misma colonia.

Por otro lado, cuando el invitado acepta asistir, se le concede una entrevista donde el mediador le explica el mecanismo, las reglas y el motivo por el que se le ha llamado. En la conversación se trata de aclarar las dudas y principalmente darles a conocer que se puede resolver el conflicto dialogando. Uno de los mayores temores a disipar en los invitados, es señalarles que no se les va a detener o privar de su libertad cuando se presenten, sino que se trata de una invitación para saber qué piensan del conflicto ya que un solicitante ha manifestado su intención de querer dialogar y buscar la forma en que se le repare el daño.

Es importante que el invitado explique tanto como pueda, su punto de vista acerca de los hechos, que refiera con claridad que pasó y como pasó, qué piensa de lo sucedido y muy valioso, qué reconoce de aquello que presuntamente se le imputa. Todo ello ayuda al mediador para saber la posición en que se encuentra respecto del conflicto y de este modo, tener un mapa más completo acerca de la naturaleza del conflicto cuando ya ha escuchado a las dos partes.

Una cuestión usual es que los mediadores encuentran versiones que no coinciden o que incluso se contradicen, condición que tendrá que ir abordando en su momento en la sesión conjunta. Otra cuestión clave es cómo abordan los mediados el conflicto, es decir si se presentan con una buena actitud, conflictuados emocionalmente, con intención de resolver su conflicto, si identifican y reconocen el problema, etc., todo lo cual va permitiendo entender al mediador ante qué tipo de conflicto se está enfrentando y cómo podría abordarlo.

Una vez terminada las dos entrevistas individuales, se dice que termina el proceso de pre-mediación. El mediador propone una fecha para que se encuentren solicitante e invitado, lo que se conoce como sesión conjunta, momento en que propiamente se formaliza la mediación. Este encuentro normalmente se programa algunos días después que se hizo la entrevista con el invitado.

En algunos casos, acontece que no se presentan en la fecha acordada o el solicitante o el invitado, por lo que se pospone la sesión conjunta, en ese sentido, la propuesta de la Dirección de Mecanismos es ir a localizarles, vía telefónica o en visita domiciliaria, hasta un máximo de tres ocasiones para que se proceda a iniciar la sesión conjunta, motivando a la parte resistente a que acuda voluntariamente y por otro, a que señale si hubo alguna razón que explique su inasistencia al encuentro. Cuando llega a la tercera inasistencia seguida, se da por concluida la posibilidad de continuar con el mecanismo, entendiéndose que hay desinterés de la persona invitada, por lo que el solicitante puede iniciar otro procedimiento diferente o desistir de resolverlo mediante instancias públicas.

## 2. Personal de la Dirección de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal

En ésta Dirección las personas que brindan los servicios de mediación penal se denominan especialistas en Justicia alternativa, y como perfil profesional son Licenciados en Derecho o en Psicología, pasando todos ellos por un proceso de selección institucional y un programa de capacitación elaborado inicialmente por la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo internacional –USAID-. Se ha sugerido que para pertenecer a la Dirección al menos acrediten un mínimo de 140 horas de capacitación en la materia, por una institución reconocida, habitualmente ésta ha sido la USAID<sup>86</sup>. Además de ello, el personal está obligado a seguirse capacitando en aquellos programas o propuestas que les indique la misma Dirección o la Fiscalía. Se ha promovido en la institución la política de certificación para mejorar la calidad del servicio y, para los especialistas, es una oportunidad de capacitación que incide además, en mejorar salariales.

En cuanto al número de mediadores, en algunos momentos la dirección ha tenido 12, en otros 8 y en otros una cantidad menor, en su gran mayoría del sexo femenino. Este número variable se explica debido a que en los años 2014 y 2015 se han abierto en la mayoría de los municipios distintos Centros de Procuración de Justicia con la opción de incluir los servicios de Mecanismos Alternativos por lo que se han cedido temporal o definitivamente algunos mediadores a esos centros municipales, ya que la política institucional es que haya al menos un mediador en cada municipio del Estado.

En la DMASCMP, además de los especialistas señalados, hay un director que coordina y avala las acciones de todo el centro, una coordinadora de difusión y estadística, una secretaria, dos notificadores y dos o tres especialistas en funciones administrativas y jurídicas.

---

<sup>86</sup>Acuerdo de creación del centro de Justicia alternativa penal de la PGJ del Estado de Tabasco, Diario Oficial, 10 Julio 2010, Art. 6, p. 2.

### 3. Características de la Dirección de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal

En términos generales, se puede decir que la fundamentación jurídica que da sentido a la creación de esta dirección son además del Artículo 17 Constitucional, la Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal<sup>87</sup>, el Código nacional de Procedimientos Penales<sup>88</sup>, la Ley de Acceso para la Justicia Alternativa del Estado de Tabasco<sup>89</sup>, el Código Procesal Penal Acusatorio<sup>90</sup>, la Publicación del acuerdo de creación del Centro de Justicia Alternativa Penal de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Tabasco<sup>91</sup> y el Manual de Procedimientos del Centro de Justicia Alternativa de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Tabasco<sup>92</sup>.

Es importante señalar que existen límites donde no procede el uso de mecanismos alternativos de solución de controversias, que básicamente son los que se refieren a los delitos graves, o cuando el imputado haya celebrado otros acuerdos con anterioridad de la misma naturaleza o cuando el ministerio público determine que existe un interés social prevalente y lo solicite ante el juez de control<sup>93</sup>. Estos procedimientos son definidos por el especialista –habitualmente un ministerio público- denominado punto único, quien funge como la persona que facilita o canaliza los casos que se presentan a la DMASCMP.

Es de hacer notar, por ejemplo, que hasta el año 2014 se atendía la violencia familiar, sin embargo, al quedar legislado como delito grave, dejó de ser mediable

---

<sup>87</sup> *Ley Nacional de Mecanismos alternativos de solución de controversias en materia penal*, publicado en el Diario Oficial de la Federación, publicado el 29 de Diciembre de 2014

<sup>88</sup> *Código Nacional de Procedimientos Penales*, publicado en el diario oficial de la Federación el 5 de Marzo de 2014 , última reforma publicada en DOF el 17 de Junio de 2016

<sup>89</sup> *Ley de Acceso para la Justicia Alternativa del Estado de Tabasco*, publicado en el periódico oficial Sup. D 7302 del 29 de Agosto de 2012

<sup>90</sup> *Código Penal Procesal Acusatorio para el Estado de Tabasco*, publicado en el Sup. al P.O. 7302 del 29 de Agosto de 2012, primer reforma publicada en el sub “B” al P. O. 7379 de fecha 25 de Mayo de 2013.

<sup>91</sup> *Acuerdo de Creación del Centro de Justicia Alternativa Penal de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Tabasco*, publicado en el periódico oficial Sup. B: 7079 del 10 de Julio de 2010, última reforma: Ninguna.

<sup>92</sup> FGE, *Manual de procedimientos del centro de justicia alternativa de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Tabasco*, Documento interno, 2014.

<sup>93</sup> *Ley de acceso a la justicia alternativa para el Estado de Tabasco*, DOF, 29 de Agosto de 2012, Art. 8.

en la Dirección de mecanismos, pese a que muy probablemente, en palabras de los especialistas, era el asunto que más casos atendían cotidianamente.

La Fiscalía General del Estado<sup>94</sup> es la instancia en la cual se encuentra la Dirección de Mecanismos Alternativos. Se trata de una institución pública que cuenta en su organigrama actual con tres vice-fiscalías: la de investigación, la de derechos humanos y atención integral de las víctimas y la de alto impacto. Cuenta además con una dirección general de servicios periciales y de ciencias forenses, una contraloría, una dirección general de desarrollo y evaluación institucional, la dirección general de informática y estadística, una dirección general de asuntos jurídicos, una dirección general administrativa y una visitaduría general, además de cuatro delegaciones regionales en el estado. En el caso de la Dirección de Mecanismos Alternativos a la que estamos haciendo alusión, ésta pertenece a la vice-fiscalía de los derechos humanos y atención integral de las víctimas.

La Fiscalía como institución pública se rige por distintas leyes nacionales y locales<sup>95</sup>, al interior de la misma son de carácter fundamental la Constitución Política del Estado libre y soberano de Tabasco, la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Tabasco, el Reglamento interior de la Fiscalía General del Estado de Tabasco, el manual de normas presupuestarias para la Fiscalía General del Estado de Tabasco y el Manual de entrega y recepción de la Fiscalía General del Estado de Tabasco, entre otros.

Se entiende que una fiscalía es una entidad de la rama judicial responsable de la seguridad pública y procuración de justicia en términos del o que establece el Artículo 21 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos<sup>96</sup>. Tiene a su cargo la institución del ministerio público y es la encargada de conducir las funciones de investigación de los delitos, de la seguridad pública, de mantener el orden y la paz pública, del ejercicio de la acción penal y la relativa a la acción de reparación del daño ante los tribunales, la aplicación de sanciones por las infracciones en materia de vialidad que disponga la ley correspondiente, así como

---

<sup>94</sup> FGE, *Fiscalía General del Estado*, <http://www.fiscaliatabasco.gob.mx/fge/organigrama.html>

<sup>95</sup> FGE, *Fiscalía General del Estado*, <http://www.fiscaliatabasco.gob.mx/fge/leyes.html>

<sup>96</sup> *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*, Diario Oficial de la Federación, Congreso de la Unión, art. 21, 8-10-2013, p. 20.



del sistema de protección a víctimas, rigiéndose por los principios de legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo, honradez y respeto a los derechos humanos.

Como muchas instituciones públicas, se ha visto sometida a cambios importantes desde 2008 debido a todas las reformas en materia penal que se han dado en el país, haciendo que tanto en el plano de las normas que la rigen, las funciones que se le asignan, los recursos que se le están aplicando, se pueda hacer realidad el derecho humano de una justicia pronta y expedita como se señala en los Artículos 17, 18, 19, 20, 21, 22 y 23 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

## **CAPÍTULO SEGUNDO**

### **CONFLICTOS**

Introducción A. Aspectos teóricos I. Definiciones. II. Tipos de conflictos. III. Posturas teóricas. IV. Relación con otros conceptos. B. Aspectos procesales. I. Componentes o elementos. II. Causas. III. Procesos. IV. Clasificación. V. Conflictología. Consideraciones

#### **Introducción**

En la sociedad actual la convivencia cotidiana no siempre resulta armoniosa, antes bien, lo usual es que surjan en las acciones y en las narraciones de las personas muchas diferencias, desentendidos, malentendidos o desacuerdos que llevan al conflicto a dos o más personas o grupos. Esto es parte de la misma condición humana, pues “al vivir en escenarios sociales se requiere la coordinación de acciones que eviten generar problemas con los otros, aspiración que no siempre se alcanza” como señala Martínez.<sup>97</sup>

En la mediación penal la gestión del conflicto es el tema central sobre el cual giran las narraciones de los intervinientes. Si algo se escucha claramente en este procedimiento, es la manifestación verbal de cómo se ha llegado a una situación compleja para ambas partes que los tiene atrapados en un problema, tal como lo manifiestan los participantes en sus entrevistas y en la sesión conjunta.

Se presenta en este capítulo, dos formas de revisión de los conflictos, la primera, desde una perspectiva teórica y la segunda, desde una perspectiva procesal o procedimental. En la primera, el autor se apoya en narrativas de temas como la definición del conflicto, los tipos de conflictos, las posturas teóricas con las que se abordan los conflictos y finalmente, la relación del concepto conflicto con otros parecidos como litigio o problema. En los aspectos procedimentales, se abordan los componentes o elementos que caracterizan todo conflicto, sus causas, procesos, así como su clasificación y se termina el capítulo revisando el campo de la conflictología.

---

<sup>97</sup> Martínez de Murguía, Beatriz., *Mediación y resolución de conflictos una guía introductoria*, Barcelona, Paidós, 1999, pp. 20-21.

Algo que comúnmente se identifica en la historia de un conflicto, es que éste es frecuentemente visto como algo negativo, al respecto es valioso el comentario de Vinyamata<sup>98</sup> que plantea que “el conflicto no es bueno ni malo, simplemente existe y es una fuerza natural”. Como tal, debe entonces asumirse que éstos son parte de la vida de las personas.

En un sentido más optimista, Llona Rodríguez<sup>99</sup> comenta que los conflictos “permiten desarrollar diferentes posturas frente a la vida, ayudan a desarrollar potencialidades creativas, permiten ampliar la mirada y generan autonomía”. Mientras que Bernal Samper<sup>100</sup> agrega que “los conflictos tienen cosas positivas como provocar la reafirmación de los principios que se defienden, y en bastantes casos logra que las relaciones se mejoren y se logren cambios favorables”. Esta autora agrega que al estar en un conflicto, “se genera, por un lado, un proceso mental interpretativo, que generalmente es erróneo e implica una exageración, y por otro, se procura dar con una respuesta adecuada complicándose cuando no se dispone, en esos momentos, de la misma, y así, el modo en que se ve el problema se convierte en el problema”.<sup>101</sup>

Los conflictos, por lo mismo, no se resuelven solos, sino que requieren que las personas inviertan esfuerzo, tiempo y energía, además de que es necesario que se busquen nuevos mecanismos de afrontamiento y solución, es decir, abordarlos creativamente. Adicionalmente, es posible señalar coincidiendo con el discurso optimista de González Martín<sup>102</sup> que “los seres humanos somos capaces de resolver, por nosotros mismos, los conflictos de manera efectiva”.

---

<sup>98</sup>Vinyamata, Eduard, *La mediación escolar una estrategia para abordar el conflicto*, 2ª. Edición, Barcelona, Ediciones GRAO, 2005, p. 4.

<sup>99</sup> Llona Rodríguez, Sara, *et al. Manual de Mediación familiar*, Santiago de Chile, Lom ediciones, Abril de 2005, p. 35.

<sup>100</sup> Bernal Samper, Trinidad, *Conflicto y mediación* en <http://www.uam.es/otros/afduam/pdf/11/conflicto%20Mediacion%20Trinidad%20Bernal.pdf>, 1 de Abril de 2014, p. 4.

<sup>101</sup> Bernal Samper, Trinidad, *La mediación a escena*, Madrid, Editorial EOS, 2012, p.19.

<sup>102</sup> González Martín, Nuria, “Apuntes sobre la mediación como medio para la solución de conflictos: el contexto español y mexicano” en *Derecho internacional privado derecho a la libertad y el respeto mutuo, ensayos en memoria de Tatiana E. Maekelt*, Asunción, Paraguay, CEDEP-ASAIP, sin año, p. 618.

Tradicionalmente se ha encontrado, de acuerdo a Moreno<sup>103</sup>, que para resolver conflictos se pueden usar tres formas distintas: en primera instancia la autotutela, es decir, la imposición de la voluntad de una persona sobre otra, que puede incluir en el uso de la fuerza, es decir, que una de las partes es quien decide. En segunda instancia, se usa la autocomposición, en el que las personas, por mutuo acuerdo, deciden terminar su conflicto, ya que las dos partes son las que deciden y, finalmente, la heterocomposición, donde un tercero imparcial impone la solución al conflicto, como sucede en muchas instancias jurisdiccionales.

Estas cuestiones generales aquí planteadas permiten dar una idea de lo complejo que es el terreno de los conflictos, aunque igualmente se le reconoce como un campo necesario del conocimiento humano esencial para la creación de una cultura del diálogo, la legalidad y la paz.

## **I. Aspectos teóricos**

### **1. Conceptualizaciones**

En este apartado se plantean diversas formas de conceptualizar el término conflicto para poner en perspectiva el tema. Como lo advierte Suares<sup>104</sup> “es muy importante definir un concepto ya que al crear las definiciones, después las definiciones nos crean a nosotros”.

La mirada con la que se crean y recrean los conceptos, permiten entenderlos desde una particular óptica que ilustran la relación entre la perspectiva del observador y el fenómeno observado. En efecto, al definir de cierta manera un fenómeno, se le observa con una serie de propiedades particulares y se aproxima a él en función de esa definición, esto es sin duda, una clara perspectiva constructivista.

Como se apreciará en el texto párrafos más adelante, se han seleccionado diversas propuestas porque son de algún modo significativos para esta

---

<sup>103</sup> Moreno Catena, Víctor, “La resolución jurídica de conflictos”, en Soletto Helena, Carretero Morales, Emiliano, Ruiz López, Cristina *Mediación y resolución de conflictos: técnicas y ámbitos*, España, Tecnos, 2013, pp. 44-48.

<sup>104</sup>Suares, Marinés, *op. cit.*, p. 79.

investigación. Al revisar distintas acepciones, algunas hacen hincapié en la noción de lucha, mientras que, en el caso de otros autores se centran en los materiales o recursos, algunos más en la estructura de las relaciones sociales, otros en los procesos cognitivos y subjetivos y algunos más como Suares lo ven como un proceso interaccional.

Es innegable que hay diversas posiciones y concepciones teóricas sobre el tema. Redorta,<sup>105</sup> por ejemplo, advierte que “referirse al conflicto en términos amplios puede permitir que se logre un acuerdo sobre tal concepto, mas, si se le quiere precisar, se estará frente a un constructo complejo”. Desde la perspectiva de la psicología social, Redorta<sup>106</sup> hace un interesante recorrido a través del concepto visto por distintos colegas suyos entre los que destacan los conceptos de Moscovici, Lewin, Rubin, Deutsch, entre otros. En tal recorrido, prevalecen dos tipos de conceptualizaciones, las que se orientan más a explicar el conflicto en términos psicológicos, es decir, visto como un asunto experiencial, perceptual o de creencia, y, por otro lado, los conceptos que se explican en términos comportamentales, éstos últimos son los que más sentido tienen para el presente trabajo de investigación por estar más identificados con una perspectiva dialógica y relacional.

Redorta<sup>107</sup> ha señalado que el esfuerzo en esta dirección está en dos puntos clave que son: por un lado entender que el conflicto debe ser aprehendido desde una visión multidisciplinar amplia que involucra principalmente a las ciencias sociales, y por otro, saber que cualquier disciplina tiene a su vez un nivel histórico determinado y sus propias limitaciones y contradicciones, esto es, que dependiendo del tiempo en que se describen estos conceptos, estarán imbuidos por su momento y su contexto.

Un camino habitual encontrado para iniciar el análisis de algún concepto es revisar su origen etimológico, en este caso, el término conflicto según el Servicio de

---

<sup>105</sup>Redorta, Josep, *Cómo analizar los conflictos la tipología de los conflictos como herramienta de mediación*, Barcelona, Paidós, 2004, p. 29.

<sup>106</sup>Redorta, Josep, *ibidem*, p. 30.

<sup>107</sup>Redorta, Josep, “La gestión de conflictos: un campo emergente”, *Actas del XI Congreso Nacional de Psicología Social*, Terragona, 2009, p.4.

Paz y Justicia –SERPAJ-<sup>108</sup> “procede del vocablo latino *Conflictus* que quiere decir: chocar contra, lucha, colisión, turbar, combate, confrontación”, de ahí que se puede apreciar que su sentido sea bastante amplio. Estas nociones etimológicas hacen referencia al carácter de enfrentamiento que tiene ésta palabra, sobre todo enfatiza su carácter de oposición y fuerza para hacer frente a otro o a los otros. En esa noción de ver el conflicto como un choque entre objetivos, Font Barrot<sup>109</sup> afirma que “la mayoría de los especialistas están de acuerdo”.

Otro planteamiento diferente del abordaje de este tema, es de Howard Ross<sup>110</sup> que dice que los conflictos son “las acciones de dos o más partes que contienden por el control de materiales escasos o recursos simbólicos”. En esta definición se aprecia el énfasis en el surgimiento del conflicto ante la competencia por la obtención de algún recurso, más claramente identificados en los aspectos materiales, empero no se circunscribe el conflicto sólo a éstos, sino que agrega que pueden ser de carácter simbólico como, por ejemplo: ganar la aprobación de un grupo o el orgullo de vencer al otro. En ese sentido, se considera que, al tratarse de recursos tangibles o intangibles, igualmente operan como bases motivacionales para la aparición de un conflicto.

En esta concepción de Howard Ross se agrega la propiedad de que adicional al conflicto mismo, hay que tomar en cuenta la percepción que los integrantes tienen del mismo, ya que del modo en que miren el problema, será el modo en que lo enfrenten y sin duda que será el modo en que elaboren el discurso acerca del mismo, que incluya incluso las acciones que deberán de llevarse a cabo a fin de terminar de algún modo con el conflicto en proceso. Esta consideración ha sido importante para numerosos mediadores, ya que en sus intervenciones saben que modificando la forma en que perciben el problema, se modifica la forma de

---

<sup>108</sup> SERPAJ, Servicio de Paz y Justicia de Ecuador, *Sobre el conflicto* en [http://www.deciencias.net/convivir/1.documentacion/D.convivir.conflicto/Sobre\\_conflicto\(Serpaj\)1p.pdf](http://www.deciencias.net/convivir/1.documentacion/D.convivir.conflicto/Sobre_conflicto(Serpaj)1p.pdf)

<sup>109</sup> Font Barrot, Alfred, *Curso de negociación estratégica*, Editorial UOC, Barcelona, 2007, p. 19.

<sup>110</sup> Ross, H. R. “La cultura del conflicto, las diferencias interculturales en la práctica de la violencia”, trad. José Real Gutiérrez en Martínez de Murguía, Beatriz, *Mediación y resolución de conflictos una guía introductoria*, México, Paidós Mexicana, 1999, pp. 18-19.

relacionarse con el otro y emergen más oportunidades de solución, y por lo tanto en la mediación de llegar a un acuerdo.

El vocablo conflicto designa para Ovejero<sup>111</sup> por otro lado, “una situación compleja que se define primero como una determinada estructura de las relaciones sociales, que puede enfrentar a individuos (nivel de conflicto interpersonal), a grupos (nivel de conflicto intergrupar), a organizaciones (nivel de conflicto social) o a naciones (nivel de conflicto internacional)”. Es decir, que, por un lado, para este autor es fundamental que el conflicto sea señalado en función de la cantidad de personas que están relacionadas en el problema, ya que es importante deducir que de acuerdo al tamaño de los grupos el conflicto puede ser de naturaleza distinta.

En ese sentido es sustancial apuntar a que no necesariamente más personas significan que haya más conflicto, pero sí que su análisis conlleva más variables y los ejes para su revisión pasan de lo micro a lo macro social o viceversa. Es pertinente señalar que, en cuanto a sus integrantes, los grupos pueden ir variando respecto del tiempo y el conflicto aún pueda permanecer entre ellos.

Este mismo autor agrega además que el conflicto “es una situación en la que unos actores o bien persiguen metas diferentes, defienden valores contradictorios, tienen intereses opuestos o distintos o bien persiguen simultánea y competitivamente la misma meta”.<sup>112</sup> Esta idea de Ovejero merece atención, ya que saber cuál es la búsqueda de los involucrados en el conflicto permite entender hacia donde persiguen sus objetivos y cómo buscan alternativas de solución. Esto es relevante en la mediación porque es a partir de allí que se establecen las estrategias del mediador.

En esta apreciación primero se destaca la estructura de las relaciones sociales que caracteriza al conflicto, ya que, como ejemplo, el conflicto de un sindicato contra la empresa mueve distintas estructuras sociales que el conflicto entre dos empleados de la empresa o el de un patrón y un empleado. Por otro lado, otro aspecto clave es que las partes en conflicto no siempre persiguen los mismos fines, sino que a veces son antagónicos o distintos, como podría ser el caso de una

---

<sup>111</sup> Ovejero, A. “Técnicas de negociación. Como negociar eficaz y exitosamente”, en De Diego y Guillén, *Mediación Proceso tácticas y técnicas*, Madrid, Ediciones Pirámide, 2004, p. 34.

<sup>112</sup> *Idem*.

pareja cuyos integrantes buscan por un lado la separación y por parte del otro cónyuge, la reconciliación. Otros casos en contraparte, siguen los mismos fines, aun cuando tienen dificultades en acordar los términos, por ejemplo, el porcentaje del salario a embargar para alimentos de los hijos.

Eduardo Infante,<sup>113</sup> destacado investigador en psicología social halló por su parte en una investigación setenta y ocho definiciones distintas y concluyó que el conflicto es concebido mayoritariamente como un “proceso –producto subjetivo-cognitivo que implica percepciones de metas incompatibles por parte, de al menos, dos individuos” Este autor reconoce que las cogniciones y las percepciones mueven a los sujetos a comportarse de cierta manera cuando observan que tienen una contraparte que de algún modo se opone a él.

A partir de estos elementos, Infante propone que conflicto interpersonal es “un proceso cognitivo-emocional en el que dos individuos perciben metas incompatibles dentro de su relación de interdependencia y el deseo de resolver sus diferencias de poder”<sup>114</sup>.

Un elemento interesante en el planteamiento de Infante es que se agrega en ésta última parte, el deseo de los sujetos de querer resolver sus diferencias, éste fundamento es primordial porque se reconoce que el conflicto lleva consigo, el deseo de poder terminarlo o concluirlo para alcanzar una meta u objetivo, aunque la dificultad esté en encontrar con el otro o pese al otro, un camino viable de solución al mismo. Adicionalmente, en otras acepciones mencionadas no se hace la referencia al deseo de resolverlo. Esto es relevante en la mediación porque el proceso propiamente funciona a partir de que ambas partes deciden encontrarse con un tercero.

Un señalamiento particularmente valioso de la mediadora argentina constructivista Marinés Suares es que el conflicto es un proceso complejo y que como tal no puede ser abarcado dentro de una sola definición. Al respecto, propone que quizás sólo sea necesario tener elementos generales del término.

---

<sup>113</sup>Infante, Eduardo, “Sobre la definición del conflicto interpersonal: aplicación del cluster analysis al estudio semántico”, *Revista de Psicología Social*, vol. 13, no. 3, España, 1998, p. 30.

<sup>114</sup>*Ibidem*, p. 31.



Suares<sup>115</sup> en uno de sus varios escritos sobre mediación, se ha dado a la tarea de revisar las distintas definiciones de conflicto de algunos autores especialistas en el tema como son Deutsch, Forsyth, Pruitt y Rubin, Pichon-Riviere y Boardman y Horowitz y concluye que a partir de todo lo señalado el conflicto tiene siempre: un proceso interaccional, que se da entre dos o más partes, en el que predominan las interacciones antagónicas, que lo hacen las personas como seres totales con sus acciones, pensamientos, afectos y discursos, también agrega que algunas veces estos procesos son agresivos (aunque no necesariamente), que son procesos co-construidos en el sentido que se necesita la interacción continua en procesos recursivos o de retroalimentación de dos o más integrantes y que puede ser conducido por ellos mismos o por un tercero.

En esta propuesta de Suares se destaca el carácter interaccional y comunicacional del conflicto, sobre todo porque el enfoque con que se maneja la autora argentina es narrativo y lo entiende a partir de su experiencia como mediadora.

Como se puede reconocer en este apartado, el vocablo conflicto se puede plantear de modos distintos y en los autores revisados se encuentran igualmente algunas semejanzas, sin embargo, se está más de acuerdo en la presente investigación en los términos que lo propone Suares<sup>116</sup> que lo reconoce “como un proceso interaccional complejo entre dos o más partes y que es co-construido”.

## 2. Tipos de conflictos

Una revisión de la literatura especializada en el tema, permite encontrar distintas tipologías acerca del conflicto, cada una de ellas organizada en función de algún criterio útil para entender los distintos tipos de conflicto. En este trabajo se revisan 4 propuestas. En primera instancia Fierro plantea su análisis en términos informativo-cognitivo, efectivos y de necesidades-intereses, por otro lado De Vasconcelos considera 4 tipos: Valores, informativo, estructural e intereses.

---

<sup>115</sup>Suares, Marines, *op. cit.*, pp. 73, 78.

<sup>116</sup>*Idem.*

Alzate<sup>117</sup> hace una tipología basada en la noción personal o grupal y finalmente, Acosta hace un planteamiento dicotómico entre procesos adjudicatorios y consensuales. Las dos primeras son más parecidas entre sí, mientras que las otras se centran en otros tipos de revisiones de los tipos de conflictos.

A) Para Fierro<sup>118</sup> básicamente hay tres tipos de conflictos:

a) Aquellos causados por la relación entre los participantes. En este tipo de conflictos, el probable origen se deriva o de las emociones sentidas en la interacción o en la percepción que un sujeto tiene de otro. Uno de los conflictos que podría ser muy usual en las primeras impresiones, sobre todo, es el prejuizar por su apariencia o porque recuerda a alguien en particular.

Algunos ejemplos podrían ser el de un empleado que se puede sentir maltratado por su jefe mientras éste siente que así es el tono de voz normal para relacionarse con los empleados, otro ejemplo podría ser una persona que se molesta con su pareja porque percibe que le está cuestionando con las expresiones gestuales que le hace.

b) Otro tipo de conflicto es aquel que se deriva de la escasa información con que cuentan los individuos y la falta de comunicación entre éstos, lo que da pie al origen del conflicto. En ese sentido, es usual que se puedan escuchar frases como “yo no sabía eso” cuando escucha que le molesta cierta conducta del otro. En otros casos, saber poco acerca de lo que estaba ocurriendo en una relación laboral o familiar puede llevar a la persona a sacar conclusiones anticipadas y de allí generarse algún tipo de conflicto.

c) Finalmente, se encuentran aquellos que son los que aparecen por el conflicto de intereses de los participantes. Se presenta cuando las personas tienen necesidades incompatibles, como por ejemplo el dinero, valores o el tiempo, o bien, cuando tienen diferencias contundentes con respecto a sus valores, manera de

---

<sup>117</sup>Alzate, Sáez de Heredia, Ramón, “la dinámica del conflicto” en Soletto Helena, Carretero Morales, Emiliano, Ruiz López, Cristina, *Mediación y resolución de conflictos: técnicas y ámbitos*, España, Tecnos, 2013, pp. 154-155.

<sup>118</sup>Fierro Ferráez, Ana Elena, *Manejo de conflictos y mediación*, México, CIDE OXFORD, University Press, 2011, p. 2-3.

hacer las cosas o forma de relacionarse, de todas ellas dan constancia los procesos de mediación. Algunos ejemplos posibles son que a Juan le gustan los tacos, pero a María le gustan las ensaladas. Puede ser además, que una persona en un local comercial sienta que el otro es un competidor desleal en los negocios. Como se aprecia en estos ejemplos, no son los sentimientos ni la comunicación, sino los intereses incompatibles los que originan el conflicto. En esta perspectiva, se puede decir que en la primera opción impera el carácter emocional y perceptivo de los sujetos. Las emociones si bien ayudan a identificar como actuar frente a un evento, condicionan la forma en que el sujeto experimenta su reacción frente a un hecho. Al respecto, las emociones negativas son las que aparecen más frecuentemente relacionadas con un conflicto.

En el caso de la mediación, es usual que se escuche decir a los especialistas que, si llegan con emociones intensas los sujetos, se procure suavizar en la sesión la intensidad de la misma, para un mejor abordaje de su conflicto. Por otro lado, su percepción del problema es necesario abordarlo en la conversación para que, en la misma, se reconozca si es o no un obstáculo para que se generen alternativas de solución al conflicto.

Cuando se revisa el segundo caso, hablamos de la esfera cognitiva y comunicativa la que primordialmente reconoce el conflicto. Es decir, que se va dando el proceso de construir las premisas para que el sujeto se reconozca en un estado conflictivo consigo o con los otros. Es esperable que la mayor cantidad de información respecto del problema genere más certidumbre respecto de cómo encontrar respuestas, esto es algo que varios teóricos sistémicos reconocen cuando se dice que es necesario que exista la información suficiente para que aparezca diferencias que haga la diferencia.

Finalmente, en el tercer caso, los intereses opuestos entre los participantes originan el conflicto y no condiciones psicológicas de los sujetos. El modo en que se han desarrollado dos intereses contrarios, o que aparentemente lo son, hace que se inicie el proceso de conflicto y que se desarrolle en acciones a partir de la forma en que desean que se resuelva.

Para cerrar esta tipología, es conveniente apuntar que, si bien un conflicto entre 2 o más personas puede tipificarse en alguno de éstos 3 puntos, no implica necesariamente que sólo exista un componente, antes bien, es necesario decir, que es lo que aparece como más significativo, mas conlleva adicionalmente algo de los otros tipos de conflictos.

B) De Vasconcelos,<sup>119</sup> por su parte, ha elaborado una tipología propia en la cual concluye que los conflictos pueden ser:

a) Conflictos de valores en primer lugar, que están relacionados con las diferencias de los implicados por su moral, por sus posturas ideológicas, grupales o de clase, incluso por sus posturas religiosas y que los llevan a enfrentarse a la del otro que difiere parcial o totalmente de la suya. En ocasiones están mezcladas todas ellas entre sí. Una pareja se conflictúa, por ejemplo, cuando una de ellas decide abortar y la pareja no está de acuerdo, en este ejemplo cabría identificar muchos valores provenientes de los contextos en que se han desarrollado ambas personas.

b) Los conflictos de información son otro tipo, en ellos caben resaltar aquellos que surgen y se mantienen por la información incompleta acerca del problema, otras veces la información esta distorsionada y en otras la información, sea en parte o total, tiene connotaciones negativas. Numerosos conflictos que enfrentan los sujetos adquieren un curso distinto, una vez que la información fluye desde las partes involucradas y en parte, esto ocurre en muchas de las sesiones conjuntas de mediación.

c) Un tercer tipo de conflicto puede ser aquel que se origina en las condiciones estructurales de los sujetos. Aquí se pueden incluir las diferencias en las circunstancias sociales, económicas o políticas de los involucrados. La posición socioeconómica por ejemplo, puede ser un factor que matice la forma en que los sujetos sienten que tienen el poder de manejar recursos para solucionar el problema.

---

<sup>119</sup> De Vasconcelos, Carlos Eduardo, *Mediação de conflitos e práticas restaurativas modelos, processos, ética e aplicações*, 3ª. Edición, Sao Paulo, Editora Método, 2014, pp. 20-24.

d) Finalmente, los conflictos de intereses, como puede ser, por ejemplo, que se quiera reivindicar los bienes y derechos que sean de interés común o contradictorio. Un ejemplo frecuente que se encuentra en muchos juzgados son los bienes que se dejan intestados y que hermanos, familiares o personas cercanas pelean por considerar que les asiste el derecho a heredarlos.

C) La tipología que propone Alzate<sup>120</sup> por su parte, se centra en las nociones personales y grupales y señala que los conflictos son intrapersonales cuando ocurren dentro de la propia persona, por ejemplo, el uso del tiempo. Otro tipo de conflicto es el interpersonal, que son los más comunes, y que ocurren entre dos o más personas y que se atienden en la mediación. Un tercer tipo de conflicto es el intragrupal, que se refieren a los conflictos de un grupo en particular, como puede acontecer en una familia, en un equipo deportivo o de trabajo. Finalmente, están los conflictos intergrupales que ocurre entre grupos de diferente tamaño, aquí se incluyen clubes, organizaciones, comunidades y naciones.

D) Una tipología muy diferente la propone Amelia Acosta<sup>121</sup>. Su propuesta se centra en los tipos de mecanismos para poder resolver conflictos, refiriéndose concretamente a los que son atendidos por los medios alternativos de solución de controversias.

En primera instancia habla de los procesos adjudicatorios, en ellos propone tanto a la adjudicación como al arbitraje, en el primer caso el juez decide cuál de las partes tiene la razón, mientras que en el segundo caso existe un árbitro designado por las partes que hace que presentan sus posiciones sobre la cual se determinará un fallo.

Por otro lado, están los procesos consensuales en los cuales se incluye la conciliación que incluye las comunicaciones interdependientes con las partes, generalmente por separado o frente a frente al mismo tiempo. Adicionalmente, está

---

<sup>120</sup>Alzate Saéz de Heredia, *op. cit.*, p. 155.

<sup>121</sup> Acosta Amelia, *Conflictos, medios alternos y pensamiento complejo en México*, México, UJAT, 2010, p. 35.

la negociación cuyo objetivo es el acuerdo, generalmente refrendado o apoyado en la ley. De igual forma, se presenta el mecanismo de la mediación que está basada en la comunicación para establecer el acuerdo y finalmente se tiene el cabildeo o sondeo que tiene como propósito crear los espacios y condiciones necesarias para persuadir con fundamentos sobre asuntos de competencia pública.

Esta autora implícitamente hace una distinción entre los conflictos que permiten o llegan al acuerdo –consenso- y aquellos que por su condición o circunstancia permanecen en el desacuerdo o disenso. En el primer caso, la función de los terceros implicados es promover y buscar el acuerdo, aun cuando no siempre se le puede alcanzar. Esta tipología simple de consenso y disenso puede emplearse en función del éxito de la intervención del mediador o como consecuencia del éxito de los recursos de los involucrados.

### 3. Posturas teóricas

Adentrarse en la naturaleza teórica del conflicto implica un recorrido extenso a través de distintas perspectivas: jurídicas, sociales, antropológicas y psicológicas, por mencionar algunas de ellas. Lo anterior indica lo amplio que puede ser abordar y agotar el tema y, al menos en esta investigación, se consideran 4 autores clásicos que elaboraron importantes teorías aplicables al tema del conflicto como son Darwin, Hobbes, Freud y Marx, así como 5 autores contemporáneos que han elaborado explicaciones interesantes del conflicto como Fisher-Ury, Curle, Galtung, Lederach y Entelman.

Para Redorta,<sup>122</sup>se pueden encontrar distintas posiciones ligadas a una postura filosófica o científica, una de ellas es la relacionada con el evolucionismo darwiniano en donde la lucha por la existencia ha sido el motor principal que ha permitido a los seres humanos y animales enfrentar los problemas y conflictos y a lo largo del proceso evolutivo sólo sobreviven los más fuertes y los organismos más capaces de diferenciarse y adaptarse.

---

<sup>122</sup>Redorta, Josep, “cómo analizar...” *cit.*, p. 34.

En Tomas Hobbes se encuentra una postura que señala que el hombre va a disentir con los otros por tres razones básicas que son la competencia, la desconfianza y la gloria. Su obra literaria toca la naturaleza humana y señala que se requiere que el estado organice a la sociedad para que el hombre preserve su propia vida y sea dichoso, en ese pacto social se delega al estado la función de mediar y resolver los conflictos que surjan entre individuos y grupos.

Este autor inglés ha señalado al respecto que los conflictos están matizados por tres causales importantes entre los sujetos<sup>123</sup>. En el primer caso, una persona cree tener más poder que otro, lo que supone que le confiere a un sujeto el derecho de poder hacerle algo a otro en su contra o a su beneficio propio, en un segundo caso, alguien cree ser más que otro y en esta creencia se siente con más derechos y por lo mismo, puede justificar el conflicto y, finalmente, alguien desconfía de otro, por lo que esa actitud le puede permitir iniciar acciones que deriven en un conflicto.

Una postura muy importante en el siglo XX, no obstante, de un matiz diferente, es la psicoanalítica. Esta propuesta entiende que el conflicto es básicamente una condición intrapsíquica entre el deseo ligado al id y la prohibición ligada al superyó. El deseo en Freud está asociado a tendencias agresivas y sexuales que el sujeto tiene que aprender a reprimir y sublimar a lo largo de su vida. En ese sentido el ser humano posee una entidad intermediaria –el yo- que procura que se canalicen y regulen los impulsos frente a las exigencias de las normas sociales.

Todo sujeto requiere como tarea elemental para Freud, resolver en sus procesos internos los conflictos que surgen tanto dentro como fuera de él, procurando hacer consciente sus impulsos más primitivos y ajustando su conducta a través de un yo fortalecido. En efecto, un sujeto con un amplio conocimiento y un adecuado manejo de sus impulsos y deseos, es más fácil que resuelva sus conflictos, se traten de aquellos de naturaleza intrapsíquica o aquellos de naturaleza relacional.

---

<sup>123</sup> Hobbes, Thomas, *Leviatan o la materia, forma y poder de un estado eclesiástico y civil*, Madrid, Alianza, 1999, p. 78-79.

Para el gran pensador revolucionario Carlos Marx, el conflicto está en las clases sociales, en este autor se reconoce que es natural que se produzca la lucha por la igualdad entre pobres y ricos, poderosos y débiles y todo ello es producto de la estratificación social, las relaciones jerárquicas y el capitalismo que hace que se explote a un hombre a través de otro hombre. Su análisis del conflicto parte por la lucha entre las fuerzas productivas sociales y las relaciones de producción y explotación del hombre por el hombre. Muchos de los actuales teóricos del conflicto social han influenciados por las ideas marxistas, por lo que es aún es primordial su lectura en este tema.

Dentro de los autores más contemporáneos se encuentra Roger Fisher y William Ury<sup>124</sup> de la Universidad de Harvard, quienes son reconocidos por sus valiosos aportes al tema de la negociación, centrándose en una metodología para resolver conflictos<sup>125</sup>. Al respecto son bastantes conocidos sus libros -auténticos bestsellers- que para numerosos mediadores y negociadores son guías indispensables en su labor cotidiana. Su método es una forma eficaz de enfrentar los problemas y proponen que ante los conflictos se transiten por cuatro momentos particulares.

El primero de ellos es “separar a las personas del problema”<sup>126</sup>, al ser todos los humanos personas emotivas, con frecuencia se entremezclan éstas con la situación problemática, al tomar una posición en particular, las emociones reforzarán la misma y con frecuencia se complicará el proceso, por ello antes de iniciar propiamente el proceso de negociar conviene separar problema de la persona. En un segundo punto “se pretende superar los inconvenientes de concentrarse en las posiciones declaradas de las personas. Los autores proponen básicamente es concentrarse en los intereses (nivel subjetivo) y no en las posiciones (nivel objetivo)”<sup>127</sup>.

---

<sup>124</sup> Fisher, Roger y Ury, William, *Si de acuerdo, como negociar sin ceder*, Colombia, Editorial Norma, 1991, pp. 45.

<sup>125</sup> Fisher, Roger, Ury, William, Patton, Bruce, *Obtenga el sí, el arte de negociar sin ceder*, Gestión 2000, Barcelona, 2002, p. 11.

<sup>126</sup> *Ibidem*, p. 19

<sup>127</sup> *Ibidem*, 23



El tercer punto es “que se genere una variedad de posibilidades antes de decidirse a actuar ya que es difícil diseñar soluciones óptimas bajo presión”<sup>128</sup>. Para ello hay que reservar un tiempo dentro del que se pueda pensar en una amplia graduación de soluciones posibles que favorezcan los intereses compartidos y finalmente el cuarto punto clave es que se insista en que el resultado se base en algún criterio objetivo, este punto en particular se plantea porque tomar una posición intransigente no lleva a tomar acuerdos cuando los intereses son diametralmente opuestos, y ante todo se procura buscar apegarse a un acuerdo que sea justo en términos de ley, costumbre, el valor del mercado o la opinión de un experto.

Estas cuatro proposiciones básicas son relevantes desde la fase en que la persona piensa en negociar y las debe tener presente hasta el momento en que llega a un acuerdo o decide desistir.

Además de éstas, se proponen tres etapas que son el análisis, la planeación y la discusión. En la etapa de análisis se trata de hacer un diagnóstico de la situación, mientras más claro y objetivo será mejor. Esta etapa es interesante debido a que mientras más datos se tengan acerca de una situación, más claro será su diagnóstico, y, por tanto, se podrá alcanzar más fácilmente el objetivo de la negociación.

En la etapa de planeación es importante que se piense y se generen opciones y criterios adicionales para tenerlas como una posibilidad alternativa. Hay que alentar el que sean distintas y diferentes las opciones, para poder ampliar el abanico final de posibilidades favoreciendo mejores tomas de decisiones para ambas partes. Finalmente, en la etapa de discusión los temas a abordar son precisamente las cuatro proposiciones señaladas anteriormente. La propuesta de estos dos autores norteamericanos es clara respecto a insistir en que frente a los conflictos las partes deben buscar activamente ganar-ganar. Un buen mediador debe llevar a efecto cada etapa de un modo apropiado para buscar llegar a un acuerdo o alcanzar un tipo de acercamiento que modifique el conflicto entre las partes.

---

<sup>128</sup>*Ibidem*, p. 34

El inglés Adam Curle<sup>129</sup> por otro lado, profesor de Educación y *Peace Research* de las universidades de Oxford y Harvard ha hecho interesantes exploraciones acerca del tema del conflicto. Para este autor hay conflicto “cuando un individuo, una comunidad, una nación o incluso un bloque internacional desean algo que no puede ser conseguido a menos que sea a costa de otro individuo o grupo que también lo desea”.

Curle ha partido, en gran parte, de diversos estudios de los conflictos reales, desde aquellos que son a nivel interpersonal e intergrupar hasta aquellos que son nacionales o internacionales. En sus escritos hay una gran referencia al tema de la paz, debido a que gran parte de su obra está relacionada con los conflictos internacionales y como han trabajado en sus procesos de pacificación. Este autor además plantea que el concepto de paz es “vago, emotivo y manipulable, por eso mejor concebirla en términos de condiciones y relaciones lo que permite estudiar más objetivamente una serie de interacciones dentro de un contexto concreto”.<sup>130</sup>

El planteamiento de Curle explica que, en el marco de la progresión vital de un conflicto, se pueden dar los pasos hacia la negociación y hacia la paz sostenible. Su punto de partida es el reconocimiento sobre el hecho de que la construcción de sociedades pacíficas es distinta al apaciguamiento de las sociedades<sup>131</sup>.

En Noruega, desde los años sesenta, el sociólogo, economista y escritor Johan Galtung trabajó en Oslo, y a través de su Instituto de Investigación sobre la paz y con la revista *Journal of Peace Research*, ha sido a lo largo muchos años como investigador y teórico, uno de los impulsores de conceptos nucleares en este campo tales como violencia directa y violencia estructural, centro y periferia en la estructura general del imperialismo, la paz positiva y la paz negativa. En relación a éstos últimos dos términos Galtung señala que “la paz negativa es entendida como la ausencia de violencia, mientras que la paz positiva tiene que ver con la justicia social, es decir la tendencia social a una distribución igualitaria del poder y de los

---

<sup>129</sup>Lederach, John Paul, *Construyendo la paz. Reconciliación sostenible en sociedades divididas*. Bilbao, Guernica, 1998, p. 24.

<sup>130</sup>Lederach, John Paul, *El abecé de la paz y los conflictos educación para la paz*, Madrid, los libros de la catarata, 2000, p. 33.

<sup>131</sup> Salamanca, Manuel Ernesto, “Democracia y resolución de conflictos políticos: perspectivas y desafíos” en *Papel político* no. 11 agosto de 2007, España, pp. 67-92.

recursos”<sup>132</sup>. Por ello la paz para este autor no es solo una cuestión de control y disminución de la violencia abierta, sino también promotora del desarrollo vertical.

Se le debe a este investigador la distinción entre “*peacekeeping*”, “*peacemaking*” y “*peacebuilding*”. Galtung se ha adentrado en el desarrollo del paradigma de la transformación de los conflictos, y ha colocado el acento en las raíces profundas del conflicto, las percepciones, los valores y las actitudes de los autores.

Para este autor el pensamiento sobre la paz se desarrolló en una teoría amplia y rica y amplió bastante los conceptos de violencia y paz. Galtung obliga a valorar no solo los aspectos de violencia directa, sino toda una gama de elementos, condiciones, situaciones y conceptos que enriquecen, a la vez que complican, el propósito de estudiar y definir la paz. El más importante de dichos elementos es la auto realización, que básicamente se refiere a tener lo elemental para tener una vida mínimamente humana: comida, vivienda, medicina y relaciones pacíficas.

Galtung señala que la violencia es “la causa de la diferencia entre lo que una persona podría ser, pero no es, debido a la situación que padece”. Los aspectos positivos de la paz para él, conducen a estimar no solo la ausencia de violencia directa y estructural, sino la presencia de un tipo de cooperación no violenta, igualitaria, no explotadora y no represiva, ya sean entre personas o naciones.

Por su parte, John Paul Lederach,<sup>133</sup> un interesante autor menonita entiende que “la paz tiene sus raíces en la justicia, igualmente enfatiza en las relaciones y estructuras sociales justas que profesan un respeto radical a los derechos humanos y la vida y defienden la no-violencia como una forma de vivir y trabajar”. Para este autor la transformación de los conflictos significa prevenir los flujos y reflujos de los conflictos sociales y responder con oportunidades vivificantes para crear procesos hacia un cambio constructivo.

Este autor norteamericano reconoce que los conflictos son habituales y están continuamente presentes en las relaciones humanas y los cambios de igual forma

---

<sup>132</sup>Galtung, Johan, *Investigaciones teóricas Sociedad y culturas contemporáneas*, Madrid, Tecnos, 2005, p. 346.

<sup>133</sup>Conforti, Franco, “Comentando el libro ‘transformación de conflictos’ pequeño manual de uso de John Paul Lederach”, <http://www.acuerdojusto.com/Descargas/Libro%20Lederach.pdf>.

son igualmente dinámicos y cambiantes. Como investigador además propone pensar en las siguientes preguntas cuando se enfrenta una persona al conflicto: ¿Qué cambios se están produciendo como resultado del conflicto? y además ¿Qué forma de cambio estamos buscando? Es importante hacer notar que para este investigador la transformación del conflicto es una tarea tan esencial, que cambia la manera como se mira el conflicto social.

En ese sentido, Lederach propone que los objetivos del cambio deben ser en las siguientes dimensiones: a nivel personal se debe buscar minimizar los efectos destructivos de conflicto y maximizar el potencial de crecimiento y bienestar de las personas como seres humanos individuales en el terreno físico, emocional, intelectual y espiritual. A nivel relacional se busca minimizar la comunicación que funciona de forma pobre y maximizar la comprensión, así como sacar a la luz los miedos y esperanzas relacionadas con las emociones y la interdependencia de las relaciones y trabajarlas. A nivel estructural entender y afrontar las raíces de la causa y las condiciones sociales que provoquen la aparición de expresiones violentas y nocivas del conflicto. Finalmente, a nivel cultural identificar y entender los patrones culturales que contribuyen a la aparición de las expresiones violentas del conflicto.

En la propuesta del abogado argentino Remo F. Entelman<sup>134</sup>, se encuentra una búsqueda por teorizar acerca del conflicto, para él, existe una hipótesis que trasvasa los conocimientos y las experiencias de las diversas especies de enfrentamiento, mostrando que todos los conflictos tienen cosas en común y que una articulación conceptual y teórica es necesaria para comprender a los sujetos en este campo por lo que urge a rescatar y consolidar el conflicto como un campo teórico.

En efecto, para este autor, todo análisis del conflicto incluye analizar dimensiones conceptuales como las características de los actores, sean colectivos o individuales, los objetivos que persiguen, la conciencia que tienen sobre el conflicto que afecta el modo como lo ven, el poder que tiene cada actor, el papel de terceros en el conflicto que lo facilita o complica y la intensidad del mismo.

---

<sup>134</sup>Entelman, Remo F., *op. cit.*, p. 13.

#### 4. Relación con otros conceptos.

El concepto de conflicto con cierta frecuencia se puede confundir con otros que, por su connotación parecida, ya que al revisar la literatura se encuentran en muchos casos usados de modo indistinto, aunque en otros se les puede diferenciar de un modo claro. Al respecto se propone comparar los conceptos de disputa, violencia, litigio y problema.

Respecto del término disputa Marines Suares<sup>135</sup> advierte que al compararlo con el concepto conflicto “no debe de pensarse que son sinónimos, antes bien, aclara que la disputa es una parte del conflicto, y en éstos existen situaciones privadas, que no se hacen públicas, que son sordas, mas no por ello no tienen fuerza”. La disputa en cambio, es aquella fase pública del proceso del conflicto, por tanto, si es parte, no puede ser sinónimo de conflicto.

En la disputa, el reconocimiento a la diferencia se hace a la luz de todos, es y es abiertamente reconocida que hay una dificultad entre las partes, que puede o no ser susceptible de querer resolverse entre las partes. Galtung<sup>136</sup> por otro lado, distingue disputa como “relativa a dos personas o actores que persiguen el mismo objetivo, que es escaso y esta condición de la escasez del recurso es lo que origina y define la disputa”.

Por otro lado, según la Organización Mundial de la Salud<sup>137</sup>, se puede definir el concepto de violencia como "el uso intencional de la fuerza o el poder físico, de hecho o como amenaza, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o que tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastorno del desarrollo o privaciones”.

Al hablar de violencia deben verse dos perspectivas que están íntimamente relacionadas, la violencia directa, que tiene un carácter personal cara a cara, donde se utiliza la fuerza física o la palabra, como medio para resolver frustraciones y diferencias, mostrándose de diversas maneras: a nivel corporal, psicológico o moral, aunque también se expresa contra objetos y ambiente. Por otro lado, está la

---

<sup>135</sup>Suares, Marines, *op. cit.*, p. 79.

<sup>136</sup>Redorta, Josep, “la gestión...”, *cit.*, p. 56.

<sup>137</sup> OMS, *Informe mundial sobre la violencia y la salud*, Washington, D.C., OPS, 2002, p. 2.

violencia indirecta, que tiene como recurso el uso de distintos medios para hacer llegar a la otra parte su intención de daño o maltrato, sin embargo, ésta no se realiza cara a cara y puede tener provocar consecuencias psicológicas o morales.

En ese sentido, Berbeito y Caireta<sup>138</sup> definen la violencia como “la actitud o el comportamiento que constituye una violación o una privación al ser humano de una cosa que le es esencial como persona” (integridad física, psíquica o moral, derechos, libertades). Por lo tanto, puede formar parte o no del conflicto, ya que en algunas ocasiones se expresan emociones y palabras que conllevan aspectos violentos, en tanto, en otros casos habrá conflictos donde las personas puedan, sin usar la violencia, encontrar una forma de resolver sus problemas.

El término problema, por otro lado, para Fernández<sup>139</sup> se refiere a “una situación generalmente provocada por círculos viciosos (circuitos de retroalimentación) que hace sufrir o trae consecuencias negativas a las personas involucradas en tal situación”, por lo tanto, requiere una solución efectiva, la cual ha sido buscada mas no encontrada por los integrantes del sistema interpersonal afectado.

Un problema en tal sentido es diferente a un conflicto ya que es un término más amplio abarcando situaciones subjetivas u objetivas, de naturaleza cotidiana como resolver una serie de encomiendas en poco tiempo o pensar en cómo gastar un dinero que en una etapa es un recurso limitado. En otros momentos puede ser de naturaleza compleja como resolver una compleja fórmula matemática en donde los intentos previos no han resultado satisfactorios. Un problema se va haciendo complejo, en la medida en que los intentos de solución que han fracasado, se van convirtiendo con el paso del tiempo, en parte del problema.

Por otro lado tenemos el término litigio, éste se refiere a “el conflicto de intereses calificado por la pretensión de uno de los interesados y la resistencia del

---

<sup>138</sup>Barbeito, C. y Careita, M. “Introducción de conceptos: paz, violencia, conflicto” en *Cuadernos de educación para la paz*, España, Universidad Autónoma de Barcelona, 2004, en <http://escolapau.uab.cat/img/programas/educacion/publicacion002e.pdf>, 4 de Mayo de 2014.

<sup>139</sup> Fernández, Víctor, *Psicoterapia estratégica procedimientos*, México, Universidad Autónoma de Puebla, Serie psicología y psiquiatría, 2008, p. 8.

otro”<sup>140</sup> en tal sentido es diferente el litigio al conflicto en que en el primero no se hace uso del proceso para que sea resuelta la diferencia que hay entre las partes, mientras que en el conflicto existe la posibilidad de que las partes resuelvan por sí mismas el problema que tienen.

Un dilema es otro concepto particularmente relacionado, éste se refiere a que la persona o actor persigue un objetivo incompatible, lo cual en términos psicológicos puede representar para un sujeto un tipo de conflicto, y no se resuelve sino hasta que ha elegido alguna opción del dilema o ha modificado las premisas de la misma. El dilema podría representar un problema con otros, pero no siempre necesariamente es así.

Se puede concluir que hay numerosos términos que tienen un acercamiento semántico al de conflicto, pese a que tienen sus diferencias, a veces sutiles, otras claramente especificadas.

## **II. Aspectos procesales**

### **1. Componentes o Elementos**

Es importante saber qué elementos componen un conflicto, al respecto se analiza en este apartado lo que distintos autores han propuesto. Se distinguen en tal sentido las ideas de los autores De Diego y Guillén, Gorjón y Steele, De Vasconcelos y Romero Gálvez. Exceptuando el primer caso, los otros tres autores tienen muchas semejanzas entre sí, si bien, con sus ligeros matices y diferencias.

A) Primeramente se propone el enfoque psicológico de De Diego y Guillén<sup>141</sup> quienes dicen que son distintos los elementos del conflicto, mencionando en primer lugar a las personas, al poder en el conflicto, a las percepciones del problema, las emociones y sentimientos, las actitudes, las posiciones, los intereses y las necesidades, los valores y los principios, el campo de las tensiones, el proceso y el

---

<sup>140</sup> Estrada Ortiz, Omar, “Esbozo de Teoría General del Proceso I” en <http://cust2013.files.wordpress.com/72013/09/tpg-i-seminario.pdf>, 1 de Junio de 2014.

<sup>141</sup> De Diego Vallejo, Raúl y Guillén Gestoso, Carlos, *op. cit.*, pp. 38-47.

problema. Es decir, que sugieren que se debe considerar al menos doce elementos de análisis para poder entender ante qué problemática se está.

Adicionalmente, en cada uno de estos elementos se puede todavía profundizar aún más, por ejemplo, en el caso de las personas hay que distinguir en un hipotético conflicto quienes son los protagonistas principales y quienes los secundarios. En lo referente al poder, es primordial decir que tanto el poder y la influencia tienen cada uno parte importante en el conflicto. Es importante tener claro la forma en que se interpreta el problema, ya que de ello depende cómo se actúa frente al mismo. Las emociones igualmente juegan un papel clave en los conflictos, ya que las personas se suelen sentir ofendidas, frustradas, desconfiadas, resentidas o traicionadas entre otras. Por otro lado, las actitudes hacia el problema y hacia la otra persona en conflicto definen junto con la percepción las vías inmediatas para enfrentar el problema, si las actitudes que imperan son negativas, el conflicto se volverá más complejo de resolver.

Al revisar la forma de comprender el conflicto para estos psicólogos sociales, se percibe un interés en analizar los conflictos dando un énfasis a los diversos procesos psicológicos que subyacen en los conflictos interpersonales.

B) Para Gorjón y Steele<sup>142</sup> los conflictos tienen 4 componentes que son: la interacción entre dos o más personas, a través de conversaciones, que tienen una relación competitiva entre las partes y que tienen puntos de vista diferentes. Cada uno de estos componentes tiene que ser revisado para saber más precisamente que tipo de conflicto estamos analizando y ordenar los datos de una manera adecuada. Esto es, saber, primeramente, qué tipo de personas están en el proceso del conflicto, puesto que no es lo mismo cómo se desarrolla un conflicto entre dos adolescentes en una escuela, que entre dos vecinos adultos mayores que llevan años en tensión y en disputas constantes.

---

<sup>142</sup>Gorjón Gómez Francisco Javier y Steele Garza, José Guadalupe, *Medios alternativos de solución de conflictos*, Oxford, México, 2012, p. 54.



El otro elemento se refiere al proceso, debido a que hay conflictos que acontecen en sólo segundos y son de una cotidianidad frecuente y otros en cambio son crónicos, ya que se han ido formando y complicando a través del tiempo, el proceso puede ser asimismo constante o variable y de mayor o menor intensidad. Finalmente, conviene saber el tipo de problema que se presenta, ya que hay una numerosa variedad de temas y variables, cada uno con sus propias posibilidades de resolución. En ese sentido, hay conflictos que llevan tiempo encontrarles solución, mientras que otros podrían solucionarse pronto si las partes generan las condiciones y los recursos para incidir en lo inmediato en él.

C) Para De Vasconcelos<sup>143</sup> el conflicto se compone de tres elementos los cuales son: la relación interpersonal, el problema objetivo y la trama o proceso. En un sentido similar se expresa García López<sup>144</sup> al reconocer que “los elementos son las personas, el proceso y el problema”, por lo que aquí se colocan ambos planteamientos por ser similares.

En lo que respecta al primer punto de la relación interpersonal, se presupone que, mínimamente hay dos personas con algún tipo de relación, cada una de las cuales tiene sus respectivas percepciones, sentimientos, valores, expectativas, historia y filosofía de vida. Cuando están en el proceso del conflicto es necesario que estas personas se brinden un espacio para la comprensión de esos elementos interpersonales, ya que esas pequeñas o grandes diferencias hacen posible que el proceso tome finales diferentes si son capaces de reconocerlos y comprenderlos.

Respecto del problema en sí, es evidente que el conflicto existente tiene una razón objetiva. Esa propiedad material se puede expresar en condiciones estructurales, intereses o necesidades encontradas. Es por ello que, este aspecto material o concreto es uno de sus fundamentos. Cuando se trabaja en una adecuada identificación del problema objetivo, muchas veces es necesario aclarar la naturaleza de éste, debido a que se “contamina” por las valoraciones, apreciaciones y emociones de quien lo identifica, por lo que, es importante tener los

---

<sup>143</sup> De Vasconcelos, Carlos Eduardo, *op. cit.*, pp. 23-24.

<sup>144</sup> García López, Eric, *Mediación perspectivas desde la psicología jurídica*, Bogotá, El Manual Moderno, 2011, pp. 209-210.

datos suficientes que aclaren las condiciones presentes del problema que se pretende resolver.

En el tercer punto referente a la trama o proceso se observa con cierta frecuencia que hay contradicciones entre las narraciones de los involucrados ya que reflejan sus intereses, necesidades, percepciones y forma de analizar el conflicto. Este aspecto es todo un reto para quien interviene como tercero en el proceso, ya que es conveniente ir reconociendo claramente como fue, porque sucedió, cuándo y cómo pasó, que circunstancias y responsabilidades existieron y en fin, todos aquellos elementos propios de los acontecimientos que se sucedieron hasta llegar al momento de querer solucionarlo o resolverlo.

D) Por su parte Romero Gálvez<sup>145</sup>, en otra propuesta respecto de los elementos de un conflicto, dice que al menos éste debe de contener los siguientes cuatro, que son:

a) Que haya más de un participante, se sabe que normalmente la gran mayoría de los conflictos se centran en dos o tres partes involucradas. En ese sentido, las dos o más partes deben ser reales y en dado caso pueden o contar con un tercero que les ayude en el proceso del conflicto.

b) Que existan entre ellos intereses opuestos, (incluso aunque sólo lo sean presuntamente) pudiendo ser uno o más los intereses encontrados, que se expresan en los discursos que desarrollan cuando hablan las partes de lo que buscan como objetivo para resolver el conflicto.

c) Que se sienta o perciba la oposición entre ellos, éste es un carácter subjetivo, mas, necesario para que se movilicen las partes a iniciar el conflicto de un objeto materia de la discordia que puede ser de distinta naturaleza como un papel, un terreno, un derecho, dinero, etc. y, finalmente, e) que éste debe ser escaso, ya que para éste autor la escasez por el elemento da pié a la lucha entre las partes.

---

<sup>145</sup> Romero Gálvez, Antonio, *Teoría del conflicto social*, en [www.gestiopolis.com/teoría-del-conflicto/](http://www.gestiopolis.com/teoría-del-conflicto/)

d) Que haya un objeto materia de discordia, esto es, un bien material o intangible pero que sea valioso para ambas partes, para que genere el deseo de obtenerlo o sacar de él algún beneficio o provecho.

Los cuatro autores mencionados comprenden de modo distinto los componentes de los conflictos, pese a que coinciden básicamente en dos cosas, la primera es que participan al menos dos personas y la segunda es que identifican la competencia u oposición entre las partes. Respecto de los otros componentes cada uno de los autores propone cosas diferentes, sin embargo, es la formulación de De Diego y Guillén la que más elementos incluye, diferenciándose claramente de las otras.

## 2. Causas del conflicto.

Todo conflicto es causado por algo, a veces es una condición simple, pero otras, es sin duda algo relacionado con distintas causas. Como se mencionó antes, el modo como se perciba el problema originará que se le atribuya cierto origen. En ocasiones, la causa puede ser clara, aunque en otros conflictos será difícil de precisar o atribuir a algo en particular. En este apartado, se incluyen las propuestas de De Diego y Guillén que se centra principalmente en las causas que se originan normalmente en los pequeños grupos, la de Filley que se centra en las causas de las organizaciones y comunidades y la de Alzate que se centra en recursos, necesidades y valores.

A) Para De Diego y Guillen<sup>146</sup> las cinco conductas y situaciones que suelen valorarse que son causas de conflictos son las siguientes:

a) El no participar o el distanciamiento de algún miembro del grupo puede provocar que su postura dificulte el logro de ciertas metas, por ejemplo, cuando se espera que aporte o ayude en una función necesaria para el grupo.

b) La crítica destructiva de las ideas o del trabajo de los demás. Esta acción de descalificación o invalidación del trabajo de los demás genera incomodidad y

---

<sup>146</sup> De Diego Vallejo, Raúl y Guillén Gestoso, Carlos, *op. cit.*, p. 47.

molestia lo que hace que se manifiesten distintos modos de malestar entre los individuos o los grupos.

c) Rumores sobre temas personales. Estos rumores generan y mueven a los grupos o los individuos a suposiciones y opiniones muchas veces poco fundamentadas que pueden terminar en ocasiones en graves conflictos.

d) No asunción de las funciones asignadas. Cuando no se asume responsablemente una función encomendada por un grupo o por otra persona, se puede dar inicio a un conflicto como consecuencia de la omisión de la persona.

e) Las distracciones y pérdidas de tiempo. Éstas pueden ser formas de dilatar los objetivos y prolongar los tiempos para conseguir metas y por lo tanto pueden generar distintos tipos de problemas entre las personas involucradas en ellos.

Todo lo mencionado con anterioridad se puede presentar por dificultades o fallas a nivel personal, grupal y organizacional. A nivel individual, por ejemplo, puede existir una serie de sentimientos de exclusión de un integrante que provoca en el sujeto una reacción defensiva que se manifiesta de formas más o menos sutiles. Por su parte a nivel grupal, los conflictos pueden surgir porque no se ha logrado un equilibrio entre los distintos valores y necesidades de los participantes, y éstos sienten que el grupo no va a respetarlos. Finalmente, a nivel de organización, pueden surgir porque en ocasiones la estructura, las normas y la distribución de responsabilidades no respetan los intereses individuales y producen frustración en los trabajadores.

B) Filley<sup>147</sup> señala por su parte, desde su particular propuesta, que existen siete condiciones para la aparición de los conflictos:

a) Jurisdicciones ambiguas. Aparecen cuando dos partes tienen responsabilidades relacionadas, sin que aparezcan claramente marcados los límites entre ambas y esto conlleva problemas de demarcación de funciones. El desdibujamiento o confusión de estos límites permite la aparición del conflicto.

---

<sup>147</sup>Filley, A., *Solución de conflictos interpersonales*, México, Editorial Trillas, 2001, p. 36.

b) Conflictos de intereses. Esta situación está asociada a formas de percepción y evaluación, así como formas de proyectarse en relación con asuntos comunes que lleve a las partes a percibir como amenazante el interés del otro.

c) Barreras de la comunicación. Las dificultades y en general las barreras asociadas a ellas, propician eventos conflictivos entre las partes, existen diversos modos en que las barreras se presentan y dificultan la correcta apreciación de la situación. Estos elementos faltantes con frecuencia pueden dar pie al surgimiento de conflictos, ya que, ante la necesidad de retroalimentarse mutuamente, se presentan con facilidad los errores en la comunicación.

d) Dependencia. La dependencia que se origina por una de las partes, genera conflictos, ya que al sentir que necesita tener algo que es del otro, facilita la aparición de problemas interpersonales.

e) Diferenciación en la organización. Cuando el grado de ésta diferenciación o complejidad aumenta, se incrementan las posibilidades de que surja un conflicto, es decir, mientras más grande y numerosa es una organización, la tendencia natural es que se produzcan naturalmente diferencias y por lo tanto problemas entre las partes.

f) Asociación de las partes. La posibilidad de que surja un conflicto aumenta también, cuando las partes se ven en la necesidad de tomar decisiones conjuntas, sobre todo si éstas se visualizan favorables solo para una parte, pero no para la totalidad.

g) Necesidad del consenso. En general, el levantamiento de consensos genera conflictos ya que las personas al llevar un proceso de elección o selección permiten matizar o ampliar sus diferencias.

C) Por otro lado, el ofrecimiento de Alzate<sup>148</sup> señala que las causas de los conflictos son infinitas, aunque propone simplificarlo en tres niveles de categorías:

a) El primer nivel son los conflictos sobre recursos, que para este autor son fáciles de identificar, ocurre si dos personas quieren la misma cosa, pero no hay suficiente para ambos. Agrega que es el primer punto de controversia que se debe

---

<sup>148</sup>Alzate Sáez de Heredia, Ramón, *op. cit.*, p. 153-154.

identificar en todo conflicto, ya que es el núcleo de las disputas, el recurso del dinero es uno de los asuntos más comunes al respecto entre los adultos.

b) La segunda causa, son los conflictos sobre las necesidades psicológicas, difíciles de percibir porque se refieren a afectos, estabilidad, éxito, estima, por lo que son más complicados de resolver que los anteriores ya que las personas no los expresan o no hacen lo suficiente para poderlos alcanzar.

c) La tercera causa, son los conflictos que involucran valores, que son básicos en los sistemas de creencias de los sujetos, y por ello son probablemente, los más difíciles de resolver, por ejemplo, cuando una persona siente amenazado un valor, responde de manera intensa, defensiva y tenaz. A veces no hay que cambiarlos, sino reconocer que el otro tiene un valor diferente.

Revisadas las propuestas anteriores, se infiere que las causas que llevan a las personas o grupos al conflicto puede provenir de múltiples circunstancias y dependerá de las capacidades de los involucrados en detectarlas y atenderlas a tiempo para una que sea más factible una intervención más eficiente.

### 3. Procesos del conflicto

Los conflictos para Bernal Samper.<sup>149</sup> son “naturalmente dinámicos, en ocasiones suben de intensidad, otras veces parece que se suavizan”, en ese sentido, vale la pena recalcar que las personas que tienen la intención de resolverlo, antes tienen que gestionar el conflicto, esto es, que deben de hacer el esfuerzo de buscar las estrategias que minimicen los aspectos negativos y maximicen los positivos del conflicto

En general, se puede decir plantear que todo conflicto pasa por distintos momentos. Aquí se incluyen las descripciones de lo propuesto por los psicólogos De Diego y Guillén y por el investigador organizacional Dr. Stephen P. Robbins.

A) Para los psicólogos sociales De Diego y Guillén<sup>150</sup> el conflicto debe incluir las siguientes 4 etapas:

---

<sup>149</sup> Bernal Samper, Trinidad, “la mediación a...”, *cit.*, p. 27.

<sup>150</sup> De Diego Vallejo, Raúl y Guillen Gestoso, Carlos, *op. cit.*, p. 47.

a) Oposición potencial. Esta se presenta cuando aparecen las condiciones capaces de crear la oportunidad de un conflicto. No necesariamente llevan a él, pero es indispensable su presencia para su aparición. Por ejemplo, una persona estaciona su auto en un espacio para el paso de peatones.

b) Cognición y personalización. Si las condiciones de la primera etapa generan frustración la posibilidad de oposición se concretiza en la segunda etapa. En esta etapa el individuo que ya ha identificado el problema se siente comprometido emocionalmente, sufriendo la ansiedad, tensión, frustración y hostilidad.

c) Comportamiento. En esta etapa un miembro realiza acciones que frustran la obtención de metas de otros o que van contra los intereses de él. De este modo se realizan acciones intencionadas con el fin de hacer patente el conflicto.

d) Control del conflicto. En esta etapa se toman en cuenta las acciones del líder ante la situación conflictiva del equipo en los que se incluye no asustarse, no malinterpretar y no forzar reacciones. Se propone que se controle mejor el conflicto con orientación hacia la competencia, colaboración, evitación, adecuación y compromiso.

B) Por otro lado, para Robbins y Girard,<sup>151</sup> las etapas de los conflictos son seis y apuntan que éstas sirven de base para analizar cada controversia, buscando posibilidades de solución.

a) En primer lugar, estarían los orígenes o protagonistas, en esta fase es importante saber quiénes son las personas o grupos involucrados en el conflicto y la cultura de cada uno de los protagonistas.

b) En segundo lugar, están las causas o fuentes del conflicto que básicamente se refiere a aquello que ha podido originar o motivar el conflicto y lo planteamos en la siguiente pregunta ¿cuál es el motivo de éste conflicto? Y aunque pueden ser muchas las razones que lo motivan, encontramos básicamente según

---

<sup>151</sup>Robbins, Stephen P. y Judge, Timothy, *Comportamiento organizacional: conceptos, controversias y aplicaciones*, 6ª edición, México, Editorial Prentice Hall, 2014, pp. 37-40

Robbins que pueden deberse a 3 condiciones: las personales, las comunicacionales o las estructurales o del entorno.

c) En el lugar tercero se podría ubicar el conocimiento y la personalización, que se refiere al hecho de que la causa tiene que ser percibida y sentida como algo que afecta los intereses y necesidades de las partes.

d) La siguiente etapa es el tipo de conflicto, el cual lo puede clasificar como real e irreal. El primero se deriva de las causas estructurales o del entorno, como pueden ser las económicas, legales, laborales, bienes, etc., mientras que el segundo por problemas de comunicación y de percepción.

e) En un quinto lugar tenemos las creencias o formas de actuar, y se refiere al desenlace que podría tener el conflicto y se apoya en el estilo que tienen las personas para actuar cuando resuelven sus problemas o discrepancias.

f) Finalmente, la última etapa son las posturas de las partes y aquí se incluyen los reclamos que plantean los involucrados basándose en las posiciones y los intereses que es necesario determinarlos y analizarlos.

Como se puede apreciar comparando ambas propuestas, hay distintos modos de apreciar los procesos de los conflictos, sea en el caso de De Diego y Guillén que lo ubican más en términos psicológicos mientras que Robbins y Girard lo plantean en términos relacionales.

#### 4. Clasificación

Existen en la literatura varias propuestas para clasificar los conflictos, en este apartado se muestran dos aportaciones diferentes entre sí, por un lado, el planteamiento de Antonio Romero y por otro el de Marines Suares. Ambas posturas difieren sustancialmente en la forma en que clasifican a los conflictos.

A) En el caso particular de Romero<sup>152</sup> se encuentra un planteamiento dicotómico respecto de los mismos, tomando como referencia los efectos y consecuencias de los conflictos, por lo que para este autor se pueden dividir en:

---

<sup>152</sup> Romero Gálvez, Antonio, *op. cit.*, p. 2.



a) Conflictos funcionales. Son aquellos que se presentan con intensidad moderada, que mantienen y sobre todo, mejoran el desempeño de las partes, por ejemplo, promueven la creatividad, la toma de decisiones, la adaptación al cambio, al respecto serviría el ejemplo de un concurso por una plaza laboral entre integrantes de una empresa para un ascenso o promoción. Estos conflictos en sí mismos buscan que las partes den lo mejor de sí mismos, tienen un efecto inmediato y en muchos casos son altamente planificados.

b) Conflictos disfuncionales. Son aquellos que, en contraparte, tensionan las relaciones entre las partes de tal forma que afectan la relación en el presente y en el futuro. Como consecuencia de ello se generan condiciones de estrés, descontento, desconfianza, frustración, temores, deseos de agresión, y en fin, todo lo que afecta a las personas reduciéndoles su capacidad creativa, su productividad y eficacia personal. Un ejemplo sería el conflicto entre vecinos debido a que unos se quejan que los otros son personas muy ruidosas y se va produciendo una escalada del conflicto.

B) Marinés Suares<sup>153</sup> por otro lado, ha encontrado al menos 10 formas distintas de clasificar los conflictos, estos pueden ser en función de algún elemento como:

a) Agresividad: Pueden ser agresivos (si hay intención del daño) y no agresivos (ni es efectivo ni está en las intenciones de las partes). Es evidente que los conflictos que implican un grado sustancial de agresividad tienden a ser normalmente más complicados de resolver y de llegar a acuerdos.

b) Interés por el otro: implica el juego de intereses por uno y por el otro y conlleva 4 opciones que son: cooperación, acomodación, competición, evitación del conflicto. Cada una de éstas facilita o dificulta el poder lograr soluciones satisfactorias para ambas partes. Por ejemplo, un conflicto llega a un acuerdo, si ambas partes muestran deseos de colaborar entre sí o apoyados en un tercero.

---

<sup>153</sup>Suares, Marinés, *op. cit.*, pp. 86-87.

c) Conducción: de acuerdo a como se va llevando, puede ser constructiva, que implica la supervivencia de las relaciones colaborativas entre las partes y, la destructiva que implica la aniquilación de al menos una de las partes.

d) Partes intervinientes: Se le llama negociación si solo intervienen las partes y éstas intercambian ideas para llegar a un acuerdo, por ejemplo, ocurre esto en los trueques y en la diplomacia. En ocasiones la negociación se complica y se requiere la intervención de una tercera persona que puede favorecer el diálogo mediante la mediación, el arbitraje o la adjudicación.

e) Protagonismo. Implica la actuación directa de las partes en conflicto, así como la responsabilidad de las acciones realizadas y las consecuencias que esas acciones puedan tener.

f) Cantidad de integrantes. En un conflicto pueden intervenir una cantidad de personas o grupos variables, para ello se puede señalar que éste se da entre individuos, entre grupos o entre individuos contra grupos.

g) En cuanto a la flexibilidad, se pueden considerar los conflictos no flexibles, que son aquellos centrados en “sí mismos” (la persona consigo o con su grupo) y por otro lado están los flexibles, donde hay narraciones abiertas y el interés es por sí mismo tanto como por los otros.

h) Contenido. El contenido de los conflictos varía profusamente, en este caso es primordial valorar en qué se apoyan tales contenidos y para ello, se incluyen los conflictos de objetivos que se centran en aquello a lo que quieren llegar, los conflictos de valores que son la posición axiológica de cada parte del conflicto, de creencias, donde cada parte sostiene su posición en función de su sistema de creencias, éstas están normalmente ligadas a los valores. Finalmente están los conflictos de principios donde las pautas implícitas o explícitas para la adopción de decisiones entra en conflicto entre una y otra parte.

i) De la realidad o no del conflicto. Supone que el mediador observa que algunos conflictos son reales y otros irreales en función de su percepción. Al respecto Suares señala que ésta oferta no la convence por tratarse de un pensamiento lineal y por suponer que la posición del mediador es superior a la de los mediados.

j) De la forma en que se ha construido el conflicto. En ese sentido se encuentra que existen las disputas incompatibles que son aquellas que se generan cuando enfrentamos las diferencias manteniendo un acuerdo sobre el tema, mas cada parte tiene opiniones diferentes acerca de él. Por otro lado, están los conflictos morales (o disputas morales) que son aquellos en los cuales no sólo están en desacuerdo en un tema, sino que están en desacuerdo en cuanto a la forma de tratar los desacuerdos.

Esta lista reconoce Suares se limita a las características que pueden resultar más útiles para diagnosticar que tipo de conflictos y/o disputa se está observando y ayuda a elegir el modo en que se puede intervenir en ellos.

## 5. Conflictología

Para Entelman,<sup>154</sup> el tema de los conflictos “es una región ontológica en proceso de exploración, pese a todos los estudios hechos desde distintas disciplinas, señala que éste tema adolece de un lenguaje propio y de un adecuado sistema de conceptos clasificatorios”, es decir, que, aun cuando se habla de conflictos, para este autor argentino, hace falta visualizarlo como un fenómeno humano universal y propone hacer del tema un fecundo campo de exploración teórica.

Es por ello que los últimos años han visto surgir un área nueva de conocimiento a partir de todas las investigaciones derivadas de las ciencias relacionadas con la resolución de conflictos. Distintas disciplinas, a veces muy lejanas como la física, la biología, las matemáticas, pero principalmente las ciencias sociales, han desarrollado como objeto de estudio el tema de los conflictos humanos. Esta disciplina –algunos le llaman ciencia- se denomina conflictología<sup>155</sup>. Otros nombres con los que se le conoce en otros documentos o libros son resolución de conflictos y transformación de conflictos<sup>156</sup>.

---

<sup>154</sup>Entelman, Remo F., *Teoría de conflictos hacia un nuevo paradigma*, 2ª. Reimpresión, Barcelona, Editorial PARC Fundamentos, 2009, p. 43.

<sup>155</sup>Vinyamata, Eduard, *et al.*, *op. cit.* p. 14.

<sup>156</sup>Redorta, Josep, “La gestión de conflictos: un...” *cit.*, p.11

Se puede definir la conflictología como “la ciencia del conflicto, el compendio de conocimientos, métodos y técnicas para abordar los conflictos en forma de no violencia y por tanto, el profesional que la practica se denomina conflictólogo”<sup>157</sup>. Un conflictólogo por tanto, es aquel estudioso que analiza e interviene en la solución de conflictos desde la perspectiva de la no violencia, aunque se le puede identificar igualmente en otros documentos como “facilitador” y la formación de este especialista, debe incluir una visión multidisciplinaria, si bien, predomine su formación inicial profesional.

Hay muchas líneas posibles de abordaje de los conflictos, debido a que éstos se presentan de diversas maneras. La conflictología “es una disciplina abierta, plural e integradora, dedicada a la observación, comprensión, e intervención de los procesos conflictivos de cualquier tipo”<sup>158</sup>.

Uno de los estudiosos más reconocidos en este campo es el catalán Eduard Vinyamata quien considera que este campo reúne un compendio e conocimientos y habilidades que la humanidad ha llegado a acumular con el propósito de conocerse en aquellas situaciones en las que perdemos nuestras capacidades de solucionar por nosotros mismos, nuestros conflictos y problemas de convivencia. La conflictología no pretende imponer ningún tipo de solución externa a las partes en conflicto, sino que procura, facilitar que las partes encuentren por ellas mismas fórmulas o sistemas de transformación positiva y constructiva de sus conflictos, especialmente a aquellos que por sí mismos, les resulta complicado hallar soluciones.

Este autor es experto en el campo de la mediación escolar, escenario a donde ha podido trasladar las ideas e intervenciones de la conflictología, pensada como un campo que lleve a las personas a crear una cultura de la paz, debido a que si desde pequeños los niños lograr cultivar las semillas de la paz, el perdón, el diálogo y el reencuentro, será más fácil lograr escenarios donde prevalezca la convivencia armónica.

---

<sup>157</sup>Vinyamata, Eduard, *Conflictología: Teoría y práctica en resolución de conflictos*, Barcelona, Ariel, 2001.

<sup>158</sup>Vinyamata, Eduard, *Introducción a la conflictología*, Barcelona, Universitat Oberta de Catalunya, 2007, p. 14-15.

Al revisar las distintas referencias de la literatura sobre conflictología se puede apreciar que su noble pretensión es abordar el conflicto de forma holística, como un todo, evitando que se simplifiquen las cosas, se procura que no se reduzca todo a una sola variable ni se estudie desde una sola disciplina.

En esa misma tesitura se puede referir la obra de Redorta, quien desde hace más de dos décadas se ha vuelto una figura referencial del tema del conflicto, ya que ha desarrollado diversos análisis del tema, entre otros, el análisis de las formas de los conflictos,<sup>159</sup> y el de las relaciones existentes entre las emociones y los conflictos.<sup>160</sup>

### Consideraciones

Los conflictos son la razón de ser de la mediación. En este capítulo se ha planteado un panorama general en donde se ha mencionado que forman parte de la naturaleza humana y siempre han acompañado las acciones y el desarrollo de los hombres y mujeres. Aun cuando tradicionalmente se ha visto a los conflictos como algo negativo, distintos autores valoran que, de la misma manera, tiene su lado positivo. El término en algunos casos puede confundirse con otros similares como violencia, disputa, litigio, problema por lo que se enfatiza en su descripción y posible relación.

Hay muchas definiciones de conflicto, aunque muchas de ellas coinciden en lo esencial. En este trabajo se le plantea como un proceso interaccional entre dos o más partes co-construido y que puede ser conducido por un tercero que funge como facilitador.

Se han identificado algunas causas, procesos, clasificaciones, tipos y componentes de los conflictos como se han sido estudiadas por algunos de los expertos académicos relacionados con el tema. Todo este planteamiento busca que se conozcan mejor las formas en las que se pueden abordar los conflictos para alcanzar un acuerdo.

---

<sup>159</sup>Redorta, Josep, *Entender el conflicto la forma como herramienta*, Barcelona, PAIDOS Psicología Hoy, 2007, p. 111.

<sup>160</sup>Redorta, Josep, Obiols, Meritxell y Bisquerra, Rafael, *Emoción y conflicto aprenda a manejar las emociones*, Barcelona, PAIDOS Psicología Hoy, 2011, p. 157.

Son muchos los teóricos que han escrito acerca del conflicto, y al tratarse de un tema multidisciplinario, se han incluido los aportes de autores diversos como Hobbes, Marx y Freud y otros más contemporáneos como Fisher y Ury, Curle, Galtung y Lederach.

Hay una propuesta reciente que refiere que los estudios pueden ser objeto de análisis específico por un campo –o ciencia según sus defensores- que se conoce como Conflictología y que desde la interdisciplinariedad ilustra acerca de estos procesos.

## **CAPÍTULO TERCERO**

### **TEORIA Y PROCESOS EN MEDIACION**

Sumario: Introducción. I. Aspectos teóricos. 1. Perspectiva general. 2. Definición de mediación. 3. Características de la mediación. 4. Principios de la mediación. 5. Orígenes de la mediación. II. Aspectos procesales. 1. Etapas de la mediación. 2. Modelos de intervención. 3. Procesos comunicacionales. 4. Papel del mediador y del mediado. 5. Procesos en mediación penal. 6. Procesos evaluativos.

#### **Introducción**

Este capítulo presenta los fundamentos que definen, caracterizan y explican qué es y cómo funciona la mediación como herramienta que permite lograr acuerdo entre las partes. Existe en la actualidad mucha literatura acerca del campo de la mediación. Se pretende mostrar, por tanto, un panorama general pero significativo de cómo se entiende ésta y los procesos ligados a su problemática e implementación.

Se organiza este capítulo en dos partes, en la primera parte se hace una revisión y análisis de su definición, características, principios, orígenes y un acercamiento al tipo de mediación denominada penal. En la segunda parte, por otro lado, se explican las etapas, los modelos de intervención, los procesos comunicacionales, los papeles de las partes o intervinientes en el proceso, las características en los procesos de mediación penal, así como sus procesos evaluativos.

Se coincide con Luquin Bergareche<sup>161</sup> cuando dice que “en el campo de la mediación la práctica ha avanzado siempre por delante de la teoría”, ya que ha sido natural en muchos países hacer primero estudios de campo exploratorios, evaluar

---

<sup>161</sup>Luquin Bergareche, Raquel, “Teoría y práctica de la mediación intrajudicial en España: algunos factores de eficacia de la mediación en conflictos familiares”, en Pérez Salazar Resano, Margarita del Carmen (Dir.) *La mediación civil y penal. Un año de experiencia, Estudios de Derecho judicial* 136, Madrid, Consejo General del Poder Judicial, 2007, p. 27.

las experiencias piloto, implementar mecanismos de incorporación al sistema y, revisar su análisis teórico y jurídico, casi siempre en ese orden.

## I. Aspectos teóricos

### 1. Perspectiva general.

La mediación ha llegado para quedarse. Esto se constata en la gran atención que tiene en foros, referencias bibliográficas e instituciones que la están promoviendo en los últimos años. Debido a la gran diversidad de definiciones, prácticas y escenarios de desarrollo, su reflexión y ejercicio están día a día ofreciendo respuestas a una variedad de conflictos comunitarios, familiares, comerciales, penales, etc.

La sociedad es cada día más demandante, compleja y requiere soluciones efectivas a sus conflictos cotidianos. En el terreno judicial, la crisis de legitimación que sufre las instituciones según Gordillo, ha ido permitiendo “la aparición de modelos de intervención social menos formalizados y pretendidamente, más eficaces”<sup>162</sup>.

En ese contexto es que los medios alternos de solución de controversias han ido cobrando una mayor importancia debido principalmente a que están facilitando procesos legales, haciéndose atractivos además porque son ágiles y económicos. Mejor aún, también se están abocando a proponer espacios de diálogo para crear una cultura de la paz, necesaria en escenarios de alta conflictividad social.

La mediación tiene ciertas ventajas importantes -como lo señala García López-<sup>163</sup> respecto de los juicios ordinarios, ya que “es un proceso que tiene un carácter voluntario, donde puede iniciarlo el interés de los involucrados y si lo consideran conveniente, interrumpirlo en el instante que ellos lo decidan”. Adicionalmente, se podría agregar que son mucho más barato que tomar una vía judicial, ya que los servicios públicos son generalmente gratuitos. Otra ventaja a su favor es que se trata de una intervención rápida, resolviéndose muchos procesos

---

<sup>162</sup> Gordillo Santana, Luis F. *La Justicia Restaurativa y la mediación penal*, Madrid, Iustel, 2007, p. 30.

<sup>163</sup> García López, Eric, *Fundamentos de Psicología Jurídica y Forense*, México, OXFORD University Press, 2010, p. 321.



en cuestión de horas o días comparado con los juicios tradicionales que duran años, lo cual lo hace bastante atractivo y conveniente para los solicitantes. La mediación busca de igual forma, que se den soluciones más satisfactorias, ya que las partes se sienten más involucradas en la toma de decisiones y por lo mismo, es probable que al final salgan más conformes con los acuerdos alcanzados.

## 2. Definición de mediación.

Se encuentra en la literatura distintos planteamientos que discuten ampliamente el tema, por ejemplo, los desarrollados por Raúl De Diego Vallejo y Carlos Guillén Gestoso,<sup>164</sup> Eric García López,<sup>165</sup> Carlos Eduardo De Vasconcelos,<sup>166</sup> Lucía García García,<sup>167</sup> y Gonzalo Serrano.<sup>168</sup>

En este capítulo se plantean cinco conceptos de mediación que ayudan a comparar distintas formas de abordarlo y entenderlo. Aunque, tal como previene Boqué<sup>169</sup>, “definir a la mediación no es una pretensión trivial, debido a que implica entrar en un discurso teórico complejo, que proviene de ámbitos disciplinarios discordantes y se ve engrosado por un cúmulo de prácticas, aún más inconexas.”

Kressell y Pruitt<sup>170</sup> describen la mediación como “la intervención de una tercera parte neutral que sirve de ayuda a que dos o más disputantes alcancen un acuerdo en el curso de una negociación”. Además, en el mismo texto los autores resaltan la capacidad del mediador para intervenir, recomendar y hacer sugerencias, mas nunca para imponer soluciones o tomar decisiones vinculantes. En este caso particular que incluye una definición corta son cuatro elementos que conforman el concepto, el tercero neutral, los disputantes –así les denominan los autores- el objetivo que es alcanzar el acuerdo y se agrega una noción no vista en

---

<sup>164</sup> De Diego Vallejo, Raúl y Guillén Gestoso, Carlos, *op. cit.*, p. 19.

<sup>165</sup> García López, Eric, “Mediación perspectivas desde...”, *cit.*, p. 103.

<sup>166</sup> De Vasconcelos, Carlos Eduardo, *op. cit.*, p. 54.

<sup>167</sup> García García, Lucía, *Mediación familiar: prevención y alternativa en litigio en los conflictos familiares*, Madrid, Dykinson, 2003, p. 55.

<sup>168</sup> Serrano, Gonzalo, “¿Qué dice la investigación científica sobre mediación?”, *Publicación del colegio oficial de psicólogos de Madrid*, Madrid, 1996, p.5. <http://www.cop.es/publicaciones/trabajo/>

<sup>169</sup>Boqué Torremorell, María Carme, *Cultura de Mediación y cambio social*, Barcelona, Gedisa Editorial, 2003, p. 21.

<sup>170</sup>Kressell, Kenneth y Pruitt, Dean G. “The mediation of social conflicts. A special issue of Social of the journal os Social Issues”, 41, pp. 179-198 en Gonzalo, Serrano y Méndez, M., Las intervenciones de los mediadores, *Revista de Psicología General y Aplicada*, España, 52 (2-3) 235-253.

los conceptos anteriores referida a que la mediación es ante todo un proceso de negociación.

Resaltan éstos autores la idea de las características elementales que debe de tener el mediador, ya que al llevar a cabo los cuatro elementos un mediador debe saber cuándo intervenir, qué decir, qué hacer y cuando hacerlo y finalmente, y no menos primordial, tener lo qué no hay decir ni hacer.

Los autores Folberg y Taylor,<sup>171</sup> por otro lado, definen la mediación “como el proceso mediante el cual los participantes, junto con la asistencia de una persona o varias personas neutrales, aíslan sistemáticamente los problemas en disputa con el objeto de encontrar opciones, considerar alternativas y llegar a un acuerdo mutuo conforme a sus necesidades”. En esta definición, se le ve a la mediación como un proceso, donde se transita de las opciones a los acuerdos y el tercero es descrito en su calidad de neutral, además que abre la posibilidad que no sólo sea uno, sino varios los implicados en mediar. En la definición adicionalmente, se consigue que, como parte del mecanismo, se logre aislar el problema, condición no mencionada en alguna de las otras definiciones planteadas. Esto es importante, ya que parte del proceso, es lograr que el problema sea visto en las relaciones y no en las personas, facilitando así el logro de resultados.

En todas las definiciones anteriores hay bastantes similitudes respecto del término mediación, quedando clara la tendencia a estimar elementos comunes en todas ellas, ya que coinciden en que se trata de un método o mecanismo, que busca soluciones a un problema y está facilitado por la figura de un tercero (una o más personas de hecho) de corte imparcial o neutral. Sin embargo, existen otro tipo de definiciones que proponen algunas otras nociones diferentes para definir lo que es la mediación.

El caso particular de Marlow<sup>172</sup> plantea una explicación curiosa del término, ya que se refiere a la mediación como “un procedimiento imperfecto, que emplea una persona imperfecta para ayudar a dos personas imperfectas a concluir un

---

<sup>171</sup>Folberg, Jay y Taylor, Alison, *La mediación: la resolución de conflictos sin litigio*, México, Limusa Editorial, 1996, p. 31.

<sup>172</sup>Marlow, Leonard, *Mediación familiar una práctica en busca de una teoría una nueva visión del Derecho*, Barcelona, Granica, 1999, p. 23.

acuerdo imperfecto en un mundo imperfecto”. Esta acepción reconoce el autor que la plantea como una definición honesta enfatizando en el mismo texto que se centra en lo no adversarial y argumenta que no es un método alternativo de solución de conflicto, sino una forma general de crear instancias de diálogo para resolver problemas. De la definición planteada encontramos al menos cinco condiciones de la imperfección: el procedimiento, la persona mediadora, los mediados, el acuerdo y el mundo en el que viven, probablemente este planteamiento deja abierta la posibilidad con el término imperfección que se está sujeto a muchas variables, y que al final cada mediación tendrá los alcances que los elementos y el contexto le permitan alcanzar.

En la LNMASCP<sup>173</sup> se define la mediación como “un procedimiento voluntario mediante el cual los intervinientes, en libre ejercicio de su autonomía, buscan, construyen y proponen opciones de solución a la controversia, con el fin de alcanzar la solución total o parcia de ésta”. El procedimiento se desarrollará con el auxilio de un facilitador, cuya función es propiciar la comunicación y el entendimiento mutuo entre los intervinientes. En este caso, en la primera parte se enfatiza el papel de los intervinientes y en la segunda parte del facilitador o mediador.

Para la Ley de acceso a la justicia alternativa para el Estado de Tabasco<sup>174</sup> se entiende por mediación: “el procedimiento a través del cual un especialista interviene para facilitar la comunicación directa, respetuosa y confidencial entre las partes de un conflicto jurídico, con el propósito de que éstas lleguen por sí, a un acuerdo voluntario que ponga fin a la controversia”. Esta definición se centra en la función del especialista con miras a que se alcance al final un acuerdo que termine el conflicto de los intervinientes.

Este recorrido conceptual lleva a clarificar el término mediación, rescatando su esencia en común a todo lo mencionado, lo cual se resumiría en que se trata de un método particular al que se le ponen apellidos específicos; busca

---

<sup>173</sup>DOF, 29-12-2014, “Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de solución de controversias en materia penal”, 2014, Art. 19, p. 22 en [www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LNMASCP\\_291214.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LNMASCP_291214.pdf).

<sup>174</sup> DO del gobierno del Estado de Tabasco D: 7302 del 29 de Agosto de 2012. Artículo 3, III. p. 1, [www.tsj-tabasco.gob.mx/resources/pdf/biblioteca/ley\\_de\\_acceso\\_a\\_la\\_justicia\\_alternativa.pdf](http://www.tsj-tabasco.gob.mx/resources/pdf/biblioteca/ley_de_acceso_a_la_justicia_alternativa.pdf)

primordialmente que se solucione un problema o conflicto; está relacionado con dos o personas o grupos y, finalmente, existe un tercero en particular –un especialista, facilitador o experto- que funge como figura imparcial permitiendo la toma de decisiones.

### 3. Características de la mediación

Señalar las características de la mediación es apuntar a comprender cómo se da su práctica y qué le es propio como mecanismo. En este apartado se revisan las proposiciones de dos autores acerca de lo característico de la mediación. Por un lado, las aportaciones del abogado argentino Jorge Hugo Lascala y por otro, la mediadora paraguaya Nuria González Martín.

A) Para Lascala<sup>175</sup> las once características primordiales de la mediación son las siguientes:

a) Las partes son guiadas por un tercero y solucionan solas el conflicto. En este punto particular podría señalarse una condición que puede resultar incluso paradójica. Hasta qué punto se puede guiar y hasta qué punto se soluciona el problema con los mediados solos. Si bien no es fácil entenderlo en primera instancia, convendría señalar que el trabajo como guía del mediador tiene que ver con la forma (crear el ambiente y las condiciones) mientras que los mediados son los que buscan soluciones de fondo (el tema y sus contenidos), es decir, que por un lado son acompañados en un proceso, aunque por otro son los mediados los responsables de proponer y elegir en cada momento qué decidir y cómo respecto de su conflicto.

b) Las partes llegan a una intervención conjunta con un facilitador. Mientras que otros métodos alternos de solución de conflictos pueden no necesitarlo, como la negociación, por ejemplo, en la mediación es requisito indispensable la presencia de éste para poderla llevar a cabo, ya que, sin su participación en el escenario, no hay mediación.

---

<sup>175</sup>Lascala, Jorge Hugo, *Aspectos prácticos en mediación*, 3a. edición, Buenos Aires, Abeledo Perrot, 2009. p.47.

c) El facilitador debe ser un experto en la materia. No se puede improvisar ser mediador, la función primordial de este profesional es estar capacitado para entender los conflictos, las formas de comunicación, las emociones y los procesos humanos de toma de decisiones respecto de distintos problemas interpersonales, se trata de alguien facultado para hacer específicamente intervenciones bajo un encuadre profesional.

d) Satisface intereses particulares y no públicos. La mediación tiene un alcance particular que beneficia a los involucrados de modo inmediato y directo. Aunque puede darse dentro de un contexto público, el alcance de su intervención es limitado a los logros o no de los involucrados en el conflicto, si como consecuencia de ello otros más se benefician, serán parte de los efectos positivos del proceso. La mediación penal en particular, tiene intereses comunitarios y sociales, ya que atiende conductas tipificadas como delitos que son objeto de atención del ente público y de la sociedad en general.

e) No existe un procedimiento determinado. A diferencia de los juicios que tienen una formalidad en cuanto a roles, lugares, procedimientos y normas, la mediación implica que las personas decidan conjuntamente un lugar donde tomar los acuerdos y elaboren un diálogo en torno al problema que los aqueja, por lo mismo el tono y la forma de conversar es más informal y no hay un tiempo específico o modo único de hacer el proceso. También es cierto por otro lado, que la mediación pública si define lugar y algunas normas procedimentales institucionales.

f) El proceso termina en el momento en que lo dispongan las partes. Por ser un proceso voluntario, las partes deciden cuando iniciar y por consiguiente cuando terminar el proceso y queda siempre latente la posibilidad de que en cualquier oportunidad se termine a petición de una de las partes. Esto quiere decir que la toma de decisiones es enteramente voluntad de los intervinientes.

g) No es vinculante. Esta característica es un tema polémico debido a que en algunos casos se pretender mediante leyes que sea considerada cosa juzgada material, lo cual es variable dependiendo del país y estado donde se lleve a cabo el procedimiento. Básicamente este carácter se basa en la voluntariedad de las partes

para respetar la decisión acordada hasta que uno de ellos, por su propia voluntad, no la mantenga más, sin implicarle sanción legal alguna.

h) No hay ganador ni perdedor. A diferencia de otros procesos legales contextualizados dentro de los juzgados donde un juez decide quién tiene la razón y quien no, en los procesos mediacionales se busca que todos resuelvan un problema sin que implique pérdida para uno y ganancia total para el otro. Decirlo de otra manera es que, en el mejor de los casos, todos ganen y en el peor, que se pierda lo menos posible.

i) Las partes designan el lugar y el idioma del proceso. Por ser un mecanismo voluntario, los involucrados asumen como parte de su responsabilidad dónde quieren llevar a cabo las sesiones y en el caso de la mediación internacional conviene decidir el idioma en que se llevará a cabo tal proceso. En estos casos particulares, se trata de no dar ventajas a nadie, por lo que son decisiones importantes de tener claro desde el inicio del proceso para favorecer la neutralidad. Como se mencionó líneas arriba, la mediación penal normalmente se lleva a efecto dentro del centro donde se promueve.

j) Es un método rápido y económico. A diferencia de los litigios en los juzgados que duran muchos meses y años y cuestan bastante dinero, la mediación es relativamente rápida –pudiendo resolverse incluso en una sola sesión de una o dos horas- además de que en los casos de las instituciones públicas generalmente el servicio es gratuito.

k) El cumplimiento de los resultados es voluntario. Como se ha mencionado anteriormente, la voluntariedad es una condición necesaria que se mantiene a lo largo del acuerdo y con posterioridad a él. Por lo mismo, cuando una de las partes decide no cumplir el acuerdo, se puede decir que hasta allí tiene como alcance el resultado del proceso y no se le puede obligar a permanecer en él.

B) Por otro lado, González Martín<sup>176</sup> señala que son 6 las características clave de la mediación:

a) Se puede señalar en primer término que está regulada jurídicamente y de ahí su gran fortaleza y potencial. No es contraria ni sustituye a la justicia ordinaria

---

<sup>176</sup> González Martín, Nuria, *op. cit.*, pp. 620-621.

ni de cualquier otro método alternativo de solución de conflictos, además la mediación está pensada como una forma específica de lograr acuerdos que incide sin duda alguna en favorecer el derecho humano a una justicia pronta.

b) En la mediación, la decisión está en las partes y no en el mediador, son las partes las que llegan a su propio acuerdo, el cual es construido con la voluntad y contenido de las partes, en lo que el mediador interviene lo menos posible, ésta es una cualidad propia de la mediación, que los mediados tomen sus propias decisiones.

c) La mediación es un proceso realmente flexible en cuanto a contenidos, formas, procedimientos, alcances, etc. Es un procedimiento informal voluntario y gratuito (ésta última referida a la mediación pública). Es un proceso ágil, de fácil acceso y expedito, que ve al conflicto al futuro y nunca trabaja el conflicto desde el pasado.

d) Otra característica es que las partes construyen su propio acuerdo basados en su propia capacidad de comunicar y pensar en alternativas, ya que la solución propuesta procura unir lazos, sin distanciar a las partes tal como sucede habitualmente con los procedimientos tradicionales. El principio básico es el de ganar-ganar.

e) Además de todo lo anterior, tampoco es definitiva, es decir si cambian los términos se puede modificar la mediación y superarse, igualmente ocurre cuando el acuerdo no fue respetado por algún mediado y podemos llegar a la denominada remediación. La mediación puede tener distintos momentos y pueden darse distintos acuerdos a lo largo del tiempo, cada caso tiene en ese sentido la flexibilidad de cambiar con el paso del tiempo y los eventos.

f) Finalmente, la mediación tiene un doble fundamento: por un lado, las partes recuperan fuerza y se empoderan ya que deciden por sí mismas con un elemento de imparcialidad y neutralidad y por otro, un fundamento de confianza a través de los principios de voluntariedad, confidencialidad y proactividad. La sensación de empoderamiento del mediado, de saber que él mismo y no otros deciden el acuerdo, hace distinto este procedimiento a los juicios tradicionales.

#### 4. Principios de la mediación.

En diversos textos Fierro,<sup>177</sup> García López,<sup>178</sup> Gorjón y Steele<sup>179</sup> y Pérez y Cantoral<sup>180</sup> han señalado los principios que guían el trabajo de la mediación. Estos son ejes que guían al mediador en la forma y fondo de lo que se pretende lograr en el proceso. Si bien algunos autores no estiman la misma cantidad de principios, de modo general apoyándonos en la LNMA SCMP<sup>181</sup> se consideran los siguientes:

A) Voluntariedad. La participación de los intervinientes deberá ser por propia decisión, libre de toda coacción y no por obligación. Como bien lo han señalado Magro, Hernández y Cuellar<sup>182</sup>, en la mediación nadie está obligado a permanecer en contra de su voluntad. Si bien es cierto que inicialmente hay una persona que toma la iniciativa para el proceso, el invitado tiene toda la capacidad de decidir participar o no en el mecanismo.

B) Información. El facilitador o mediador deberá explicar con claridad todos los detalles del trabajo que se va a realizar dentro del procedimiento respectivo, así como sus consecuencias y alcances, esto es parte de su encuadre y requisito sustancial para un buen inicio.

C) Confidencialidad. La información tratada no deberá ser divulgada y no podrá ser utilizada en perjuicio de los intervinientes dentro del proceso penal, salvo que se trate de un delito que se está cometiendo o sea inminente su consumación y por el cual peligre la integridad física o la vida de una persona, en cuyo caso, el facilitador o mediador lo comunicará al ministerio público para los efectos conducentes.

D) Flexibilidad y simplicidad. Como se ha mencionado antes, el procedimiento debe carecer de toda forma estricta, debe propiciar un ambiente idóneo para la manifestación de las propuestas de los intervinientes para resolver

---

<sup>177</sup> Fierro Ferráez, Ana Elena, *Manejo de conflictos y mediación*, 2ª. Reimpresión, México, CIDE OXFORD University Press, 2011, p. 23.

<sup>178</sup> García López, Eric, "Mediación..." *cit.*, pp. 120 -123.

<sup>179</sup> Gorjón Gómez, Francisco Javier y Steele Garza, José Guadalupe, *op. cit.*, p. 21-22.

<sup>180</sup> Pérez Fuentes, Gisela M., y Cantoral Domínguez, Karla, "Los principios de...", *cit.*, pp. 258-260.

<sup>181</sup> DOF, 29-12-2014, "Ley Nacional..." *cit.*, pp. 13 y 14.

<sup>182</sup> Magro, Vicente, Hernández, Carmelo y Cuellar, J. Pablo, *Mediación penal Una visión práctica desde dentro hacia afuera*, Alicante, España, Editorial club universitario, 2011, p. 11.



por consenso la controversia; por ello, se evita establecer formalismos innecesarios y se usa un lenguaje adecuado para los mediados.

E) Imparcialidad. El facilitador debe tratar el conflicto con objetividad y evitar juicios, opiniones, prejuicios, favoritismos, inclinaciones o preferencias que concedan ventajas a alguno de los intervinientes o puedan influir en la toma de sus decisiones.

F) Equidad. Los procedimientos alternativos propician condiciones de equilibrio entre los intervinientes, conducentes a la obtención de soluciones recíprocamente satisfactorias y duraderas que serán debidamente explicadas por el facilitador.

G) Licitud. Solo son susceptibles de acuerdo en los procedimientos alternativos, los derechos disponibles de los intervinientes, por lo que cuando hay sospecha de asuntos ilícitos, no es aconsejable proseguir la mediación.

H) Honestidad. En la aplicación de los procedimientos alternativos, el facilitador valorará sus capacidades y limitaciones para conducir a los mediados y se excusará de intervenir en aquellos procedimientos en los que sienta comprometida su imparcialidad.

I) Enfoque diferencial y especializado. Los facilitadores llevan a cabo los ajustes razonables en consideración con diversos criterios de exclusión en los intervinientes en razón de su edad, género, orientación sexual, etnia y condición de discapacidad, o en cualquier otro asunto de discriminación de conformidad con las disposiciones jurídicas pertinentes.

J) El caso de los autores De Diego y Guillén<sup>183</sup> estiman otros principios no mencionados como son la colaboración, la neutralidad y la visión de futuro, entendiéndose la primera como la disposición de las partes de buscar un acuerdo satisfactorio para ellas, en tanto que la actitud de confrontación sería su opuesto. El proceso se caracteriza por el respeto a las personas, confiando en su capacidad de obtener acuerdos y compromisos con ellas mismas.

K) Respecto de la neutralidad estos autores refieren que el mediador debe ser un tercero imparcial y la misma alude tanto a las partes como al resultado de la

---

<sup>183</sup> De Diego Vallejo, Raúl y Guillen Gestoso, Carlos, *op. cit.*, p. 22

mediación. Para Fierro,<sup>184</sup> esta noción de neutralidad se entiende como “la postura y mentalidad del mediador de no ceder a sus propias inclinaciones o preferencias durante todo el procedimiento, así como de abstenerse de emitir juicios u opiniones sobre los asuntos tratados y respetar las decisiones tomadas”.

L) La visión de futuro para De Diego y Guillén<sup>185</sup> consiste en que el objetivo de la mediación “se sitúa en pro del beneficio actual y de largo plazo que implica la resolución del conflicto”. En tanto que para Llona y colaboradores,<sup>186</sup> la orientación hacia el futuro está en “dar por terminado el conflicto, por lo que el foco debe estar ubicado en el presente y en sus consecuencias a futuro”.

## 5. Orígenes de la mediación

Se puede proponer dos visiones distintas acerca del origen de la mediación. Por un lado, se puede hablar de la mediación en sentido amplio como cualquier forma de ayuda para resolver un conflicto de dos o más personas o partes y que desde la antigüedad formó parte del sistema de convivencia social humana, por otro lado, al hablar en su sentido estricto, se refiere su a un mecanismo empleado desde hace poco más de 3 décadas para gestionar conflictos entre particulares. En ese sentido, se coincide con Funes y Artiaga cuando dice que “la mediación tiene una corta historia y un largo pasado.”<sup>187</sup> Una revisión interesantes de las raíces históricas de la mediación hecha por Otero Parga,<sup>188</sup> parte de la noción que “el género humano es egoísta, y, por tanto, va a buscar siempre su bien particular, antes que el de los demás, y por esa simple razón, siempre habrá conflicto en los seres humanos”. En efecto, muchos de los problemas que se revisan en este trabajo, reflejan como las personas ubican en el conflicto un interés personal antes que el familiar, colectivo o social.

---

<sup>184</sup> Fierro Ferraez, Ana Elena, *op. cit.*, p. 29.

<sup>185</sup> De Diego Vallejo, Raúl y Guillen Gestoso Carlos, *op. cit.*, pp. 61-62.

<sup>186</sup> Llona Rodríguez, Sara, Levit Beerbrayer, Deborah, Donoso Díaz, María de la Paz, Salgado Menchaca, Clara, *Manual de mediación familiar*, Primera reimpresión, Santiago, Lom Ediciones, 2005, 39-41.

<sup>187</sup> Gordillo Santana, Luis F., *op. cit.*, p. 26.

<sup>188</sup> Otero Parga, Milagros, “Las raíces históricas y culturales de la mediación”, en Sotelo Muñoz, Helena y Otero Pargas, Milagros, *Mediación y solución de conflictos*, España, Editorial Tecnos, 2007, p. 172.

## A. Origen remoto

Siguiendo la idea propuesta por Miranzo de Mateo<sup>189</sup> de que “la mediación debió de existir desde que hay conflictos, es decir, desde el origen del hombre mismo” indica que el ser humano se vio en la necesidad de vivir e interactuar en comunidad y necesitó crear formas específicas para resolver sus diferentes problemáticas.

Para Nazareth,<sup>190</sup> sin embargo, “el origen de la mediación como una forma de gestionar conflictos está en la Grecia antigua, aproximadamente en el año 3000 antes de Cristo”, la autora agrega además, que ya se le incluía como una alternativa dentro del Derecho romano. En ambos casos, confirma la autora<sup>191</sup> “era reconocida como una cortesía entre las personas, ya que solamente se incluía las pequeñas causas o desavenencias entre las personas”.

Algunos autores<sup>192</sup> señalan que la mediación tiene su origen en culturas milenarias como la China y Japonesa. En el primer caso, fue un recurso muy usado para solucionar desacuerdos. Desde la época del filósofo Confucio, se reflejaba en el pensamiento de la época una armonía natural en las relaciones humanas. En Japón por otro lado, la mediación tiene viejas raíces en muchas de sus costumbres y leyes elaboradas a lo largo de los siglos, por ejemplo, siempre se esperaba que un líder ayudara a resolver las disputas. Pruitt y Carnevale<sup>193</sup> por su parte, han dicho que “uno de los primeros registros de mediación se encuentra hace más de cuatro mil años en Mesopotamia, ya que en Sumeria una persona usando el diálogo logró evitar una guerra entre grupos vecinos y desarrolló un acuerdo en una disputa de tierras”.

---

<sup>189</sup>Miranzo de Mateo, Santiago, “¿Quiénes somos? ¿A dónde vamos? Origen y evolución del concepto de mediación”, *Revista de mediación*, Año 3, no. 5, marzo 2010, p. 9.

<sup>190</sup>Nazareth, Eliana Riberti, *Mediação o conflito e a solução*, Sao Paulo, Artepaubrasil, 2009, p. 23

<sup>191</sup> *Idem*.

<sup>192</sup> S.a., Manual de formación básica de mediadores, Buenos Aires, <http://www.santafe.gov.ar/index.php/web/content/download/71289/345896>

<sup>193</sup> Pruitt, Dean G. y Carnevale, Peter J. *Negotiation in social conflict*, Gran Bretaña, Open University Press, 1997, p. 165.

Dentro del libro sagrado de la Biblia, se encuentran históricamente múltiples ejemplos de figuras mediadoras tanto en el viejo como el nuevo testamento, por ejemplo Ferrada<sup>194</sup> presenta el papel de Moisés como mediador con el pueblo de Israel, reconociendo que la mediación es un servicio necesario para la gestación del plan de salvación. Por otro lado, Izquierdo<sup>195</sup> hace un análisis hermenéutico detallado en relación a la literatura helenística y el antiguo testamento, donde ubica a Cristo como figura mediadora principal de las sagradas escrituras.

Muchos siglos después, la Iglesia católica y ortodoxa ocuparon un lugar preponderante entre las figuras históricas relacionadas con la mediación y la administración de litigios. En diversos ejemplos históricos, en Europa medieval y renacentista, la iglesia jugó un papel preponderante como figura intermediadora para resolver disputas familiares entre la nobleza, o asuntos diplomáticos que en muchos casos evitaron guerras. Un ejemplo significativo fue el tratado de Tordesillas en 1494, donde España y Portugal establecieron los límites entre sus colonias en América del Sur tal como lo documenta Rumeu de Armas.<sup>196</sup>

## B. Origen reciente.

Nazareth<sup>197</sup> señala que la mediación como la conocemos hoy surgió “en los Estados Unidos en los años setentas del siglo pasado y se extendió rápidamente por todo el país, incorporándose al sistema legal norteamericano”, ha tenido desde entonces en ese país tal impacto, que estados como California, han hecho obligatoria la mediación, debiendo siempre anteceder al proceso judicial. De manera paralela señala la autora<sup>198</sup>, “la escuela de negocios de la Universidad de Harvard desarrolló un modelo que ha sido el más usado en ese país y probablemente en muchos países del mundo”.

---

<sup>194</sup> Ferrada, Andrés, “La mediación de Moisés: Autoridad e historia”, *Teología y Vida*, Vol. LIV (2013) pp. 575- 596.

<sup>195</sup> Izquierdo, César, “Cristo Mediador, Perspectiva bíblica”, *Scripta Theologica*, Vol. XL Fasc. 3, Septiembre-Diciembre 2008. Pp. 695-732.

<sup>196</sup> Rumeu de Armas, Antonio, *El tratado de Tordesillas*, España, Mapfre, 1994.

<sup>197</sup> Nazareth, Eliana Riberti, *op. cit.*, 24.

<sup>198</sup> *Idem*.

El éxito de la mediación en Estados Unidos para Suares<sup>199</sup> “fue producto de los buenos resultados que presentó en sus primeros años de implementación en el sistema de resolución de conflictos”. En el Reino Unido igualmente la mediación surgió en los setentas, empero su desarrollo, sin embargo, fue más lento, siendo inicialmente difundido por abogados independientes, y en la industria de la construcción se dieron muchos avances con este procedimiento. En su etapa inicial señala Suares<sup>200</sup> se dirigió “a atender principalmente los problemas del sector público por un lado, y por otro, a los sectores privados y de voluntariado”.

En Francia por otro lado, el surgimiento ha sido de modo distinto, porque parte de la figura del ombudsman como un intermediario entre los particulares y los distintos organismos oficiales, es decir, en este país se extendió rápidamente al derecho privado. Desde 1995 es obligatoria antes de cualquier proceso judicial. Otros países que igualmente han tenido cierto éxito en implementar desde los ochentas y noventas la mediación son Canadá y Portugal.

En América Latina por su parte, Colombia fue pionera en el uso de la mediación<sup>201</sup> ya que se ha encontrado que “a través del decreto 2,651 se hacía referencia directa a éste método, aunque antes ya se mencionaba como una forma de aliviar la carga de trabajo de instancias judiciales”. En los años noventa aumenta la popularidad de la mediación en numerosos países del mundo, principalmente en los continentes americano y europeo.

Gordillo<sup>202</sup> y Barona<sup>203</sup> de modo similar, han hecho interesantes análisis comparativos del desarrollo de la mediación tomando en cuenta sus características peculiares en cada país, su desarrollo en distintos ámbitos de aplicación y los retos que han tenido que ir enfrentando, principalmente en lo referente a su gradual aceptación en las últimas dos décadas del siglo XX y la primera del siglo XXI.

---

<sup>199</sup>Suares, Marinés, *op. cit.*, p. 47.

<sup>200</sup> *Idem*

<sup>201</sup>Nazareth, Eliana Riberti, *op. cit.*, p. 26.

<sup>202</sup> Gordillo, Santana, Luis Fernando, *La Justicia restaurativa y la mediación penal*, Madrid, Iustel, 2007, pp. 124-132.

<sup>203</sup> Barona Vilar, Silvia, *La mediación penal para adultos una realidad en los ordenamientos jurídicos*, Valencia, España. Tirant lo Blanch, 2009, pp. 206-219

## 6. Acercamiento a la mediación penal.

La mediación penal se ha convertido en palabras de Soria Verde<sup>204</sup> en “el principal instrumento de la justicia restaurativa y sin duda su mecanismo más extendido, aunque no es el único, vale la pena precisar”. En efecto, han ido apareciendo nuevas respuestas a la crisis del sistema de justicia, “buscando hacer los procesos judiciales menos largos, trabajando para que las penas adquieran un sentido más restaurativo, que el lenguaje que se emplee en los procedimientos sean entendibles para los participantes y que se coloque la mirada en la víctima como protagonista de este escenario”.<sup>205</sup>

En efecto, el problema central del Derecho penal tradicional en palabras de Rodríguez y Contreras<sup>206</sup> es que “la justicia se ha vuelto lenta y cara, y lo que es más grave, ineficaz en muchos casos e injusta con no poca frecuencia”. Los procedimientos penales según Segovia<sup>207</sup> “han sustituido el encuentro entre personas y el diálogo por el mero interrogatorio, de este modo, el potencial de la palabra, acaba diluido en argucias para eludir la acción de la justicia”.

Según Segovia<sup>208</sup> “el nuevo modelo de justicia restaurativa aparecido por los años setenta del siglo XX nace vinculado a justas inquietudes por humanizar el sistema penal y por aliviar el sufrimiento que introduce el delito y sus consecuencias” y se ha convertido en una interesante opción en todo el mundo, tanto así que las Naciones Unidas se han ocupado del tema publicando el manual sobre programas de Justicia Restaurativa.<sup>209</sup> Además, la ONU enfatiza la participación activa de la

---

<sup>204</sup> Soria Verde, Miguel Angel, “Métodos y programas en Mediación penal”, en De Diego Vallejo, Raúl y Guillén Gestoso, Carlos, *Mediación proceso tácticas y técnicas*, 3ª. Edición, Madrid, Editorial Pirámide, 2010, p. 199.

<sup>205</sup> Revilla González José Alberto, la mediación penal en Sotelo Muñoz, Helena y Otero Parga, Milagros, (coords.) *Mediación y solución de conflictos*, España, Editorial Tecnos, 2007, p. 301 y 303

<sup>206</sup> Rodríguez García, Nicolás, y Contreras Alfaro, Luis Humberto, “¿Solución extrajudicial de conflictos en el ámbito penal? El principio de oportunidad” en Velarde Aramayo, María Silvia, *Introducción al derecho de arbitraje y mediación*, Salamanca, Editorial Ratio Legis, 2006, p. 170.

<sup>207</sup> Segovia Bernabé, José Luis, “Mediación penal comunitaria y justicia restaurativa”, en *Mediación penal y penitenciaria 10 años de camino*, Madrid, Fundación AGAPE, 2010, p. 28.

<sup>208</sup> *Ibidem*, p. 43.

<sup>209</sup> ONU, “Manual sobre programas de justicia restaurativa”, [https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/Manual\\_sobre\\_programas\\_de\\_justicia\\_restaurativa.pdf](https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/Manual_sobre_programas_de_justicia_restaurativa.pdf), 2006

víctima y el agresor en la resolución del conflicto y se emplea bajo distintas modalidades en diversas partes del mundo.

En nuestro país, a partir de que la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos<sup>210</sup> establece en el cuarto párrafo del artículo 17º que “las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias y en materia penal regularán su aplicación, asegurarán la reparación del daño y establecerán los casos en que se requerirá supervisión judicial” lo cual abre la posibilidad de pensar que la justicia penal no solo tiene un carácter punitivo, sino que debe permitir que el conflicto humano sea resuelto por las partes, dándoles a los intervinientes un gran protagonismo y empoderamiento para la resolución de sus propios conflictos.

La mediación penal en particular, es entendida por Gorjón y Steele<sup>211</sup> como “un método alternativo de solución de conflictos en el que las partes inmersas en una controversia, apoyadas por un tercero especializado y certificado llamado mediador o facilitador, crean las condiciones para lograr la comunicación efectiva y logran un acuerdo reparatorio”.

Se debe entender que, para llegar a ese acuerdo, las partes acceden de manera voluntaria, tanto la víctima u ofendido y el imputado, a lograr a través del diálogo, encontrar formas específicas y en muchos casos creativas, de dar fin al conflicto entre ellos.

Un planteamiento similar acerca del concepto de mediación penal es propuesto en su tesis doctoral por Pascual Rodríguez<sup>212</sup> en la que define a la mediación penal como “un proceso voluntario técnicamente conducido por una tercera persona imparcial y neutral, denominada mediador –por virtud del cual el autor de una falta o delito y quien lo ha sufrido o iba a sufrirlo acuerdan- a través del diálogo, el modo de reparar material o simbólicamente el daño causado”. La mediación penal para Presas<sup>213</sup> se dirige “precisamente a abordar una situación

---

<sup>210</sup> DOF 29-12-2014, *op. cit.*, Art 17, p. 16.

<sup>211</sup> Gorgón, Gómez, Francisco Javier y Steele, Garza, José Guadalupe, *op. cit.*, pp. 141-142.

<sup>212</sup> Rodríguez Pascual, Esther, *La mediación en el sistema penal*, Tesis doctoral, Madrid, Universidad Complutense de Madrid, 2012, p. 101.

<sup>213</sup> Presas, Dolores, “El porvenir en los pies” en Brandoni, Florencia (comp.), *Hacia una mediación de calidad*, Buenos Aires, Paidós mediación, 2011, p. 121.

concreta que reúne a los participantes en un momento dado y posibilita un espacio donde generar opciones restaurativas”.

En contraparte, es conveniente señalar lo que no es la mediación penal, al respecto Caram<sup>214</sup> señala que “no es un mecanismo para negociar las penas, ni obtener impunidad, ni agravar la situación de los involucrados, ni en lo procesal ni en lo personal, ni tampoco un procedimiento aplicable en todos los casos, antes bien, cada caso es necesario evaluar si procede para este mecanismo”.

En este sentido la LNMA SCMP<sup>215</sup> en su artículo 112 bis señala que “son procedentes de mediar los delitos que se persiguen por querrela o requisito equivalente de parte ofendida, delitos culposos y delitos patrimoniales sin violencia”. Además, se agrega que, no procede mediar cuando el inculcado haya incumplido anteriormente otros acuerdos, o se trate de un asunto de violencia familiar.

Presas<sup>216</sup> agrega que para que se dé el proceso de mediación penal “el delito que se señala no debe ser grave, además de que el imputado no sea reincidente, que el encuentro sea voluntario, que haya el carácter voluntario de lograr un acuerdo y que se procure con el encuentro no afectarlos de ninguna manera”.

Se trata, como reconoce Martínez de Murguía,<sup>217</sup> de un tema delicado y que requiere “ser analizado para que se aplique en el sentido de dar la mayor protección posible a las víctimas y dar al imputado la oportunidad de poder resarcir, ya sea parcial o totalmente el daño cometido”. Algunas otras objeciones importantes que algunos críticos han señalado a este tipo de mediación es que puede darse el caso de que algunos delitos queden impunes. Martínez Arrieta<sup>218</sup> ha señalado otros riesgos como que “la reparación del daño no sea fundamento para la atenuación de la pena, que atender una víctima lleve a desatender a otras potenciales rebajando las penas del infractor y que la inclusión de la reparación pueda atentar al derecho

---

<sup>214</sup>Caram, Maria Elena, “El espacio de la mediación penal”, p. 1-4 en [www.derechoycambiosocial.com/re- vista0 22/mediación\\_penal.pdf](http://www.derechoycambiosocial.com/re- vista0 22/mediación_penal.pdf)

<sup>215</sup> DOF, 29-12-2014, artículo 112 Bis, p. 40.

<sup>216</sup> Dolores Presas, *idem*.

<sup>217</sup> Martínez de Murguía Beatriz, *op. cit.*, pp. 75-76.

<sup>218</sup> Martínez Arrieta, Andrés, “La mediación como tercera vía de respuesta a la infracción penal”, en *Mediación penal y penitenciaria 10 años de camino*, Madrid, Fundación AGAPE, 2010, p. 85-86.



de igualdad, en cuanto a que los infractores de clases acomodadas si puedan cubrir las reparaciones y los de clase baja no puedan”.

Presas<sup>219</sup> advierte acerca de otros riesgos que tiene la mediación penal. Señala que “no puede convertirse en un espacio de rehabilitación, donde la función del mediador sea señalar los modos convenientes de vivir, constituyéndose así en operadores del control social autoritario”, es decir, que los mediadores se conviertan en pequeños jueces habilitados para prescribir conductas de acuerdo a la propia valoración de situaciones y personas.

Los alcances reparatorios que se pueden alcanzar son discutibles, por ejemplo, en algunos casos se busca que la víctima logre al menos recuperar parte de lo perdido, en otros que se logre un proceso de reconciliación, o al menos que a través del diálogo y la comunicación, se permita una mayor comprensión mutua entre el agresor y el agredido. También se ha logrado suponer que entre ellos pueden recuperarse mejor si la víctima comprende a la persona que le causó el daño o el inculpado adquiera mayor conciencia sobre sus acciones.

Finalmente, el problema de la mediación penal considera que la privacidad – más que la confidencialidad- se erige como un espacio de reserva personal, donde las personas hablan de lo que desean hablar, sin estar condicionados por un juez, árbitro o jurado. Además, los plazos y tiempos se manejan en lapsos breves, y los intervinientes necesitan analizar lo que pasó, la víctima requiere por otro lado, comprender y asimilar el hecho y el infractor responsabilizarse del mismo. Se alienta la palabra como medio esencial para alcanzar el acuerdo, simultáneamente con la escucha de los otros. No obstante que hay un infractor y una víctima, el papel del mediador penal no es ni debe ser, etiquetar ni reforzar esas posiciones. En contraparte, sí debe de ayudar a dar lo que cada uno necesita en el proceso, sin ánimo de juzgar, porque lo importante es como los mediados se perciben entre sí y no como los mira el mediador.

---

<sup>219</sup> Presas, Dolores, *op. cit.*, p. 122

## II. Aspectos procesales

### 1. Etapas de la mediación.

No existe una sola forma de poder entender las etapas de la mediación. Dependerá del mediador, del contexto, de su propuesta o base teórica, de su habilidad y experiencia, así como también del asunto sobre el cual se está mediando.

En la literatura referente al tema existen muchas ofertas diferentes acerca de las etapas que debe incluir la mediación. Fierro<sup>220</sup> y Gordillo<sup>221</sup> por ejemplo, proponen cinco etapas, mientras que Nazareth<sup>222</sup> propone la pre-mediación y seis etapas adicionales, mientras que Eiras Nordenstahl<sup>223</sup> ha propuesto la pre-mediación y cuatro etapas posteriores terminando con el seguimiento y control como última etapa, por su parte De Diego y Guillén<sup>224</sup> plantean su propia propuesta que incluye doce etapas, además de señalar que del mismo modo, existe la de Sheppard y colaboradores que sólo son cuatro, por lo que como se aprecia, hay diferencias en el modo en que se entienden estas etapas dependiendo de los autores que se refieran.

Para el autor de este trabajo, sólo se han propuesto tres distintas etapas que son la pre-mediación, la mediación propiamente dicha y los acuerdos.

#### A. La pre-mediación.

Para Llona y colaboradores<sup>225</sup> esta etapa “es un primer contacto con las personas o partes involucradas en el proceso de la mediación, a través del cual se realizan actividades descriptivas y explicativas acerca del proceso con el objetivo de clarificar de qué se trata la mediación”. Se trata de motivar a través del diálogo a un primer encuentro de mediación con las partes involucradas. La pre mediación se inicia según Nazareth,<sup>226</sup> “con una reunión entre los involucrados y algunos casos,

---

<sup>220</sup> Fierro Ferráez, Ana Elena, *op. cit.*, pp. 67-94

<sup>221</sup> Gordillo Santana, Luis Fernando, *op. cit.*, pp. 205-218.

<sup>222</sup> Nazareth Eliana Riberti, *op. cit.*, pp. 76-83.

<sup>223</sup> Eiras Nordenstahl, Ulf Christian, *Mediación penal de la práctica a la teoría*, Argentina, Colección Visión compartida, Librería histórica, 2005, pp. 83-98.

<sup>224</sup> De Diego Vallejo, Raúl y Guillén, Gestoso Carlos, *op. cit.*, pp. 65 -66 y 239-240.

<sup>225</sup> Llona Rodríguez, Sara, *et al.*, *op. cit.*, pp. 83 - 84.

<sup>226</sup> Nazareth, Eliana Riberti, *op. cit.*, p. 76.

sus abogados o representantes buscando legitimar los papeles que cada uno tiene en la sesión, dejando claro las funciones a ser desempeñadas”.

Para De Vasconcelos<sup>227</sup> no siempre es necesaria esta etapa –salvo en mediación penal-. Sin embargo, “es una etapa de gran ayuda para que las partes involucradas se sientan en su papel de protagonistas para desenvolverse con mayor confianza y desenvoltura”. Sin duda en el campo penal ésta es una etapa útil para aclarar la naturaleza del conflicto y conocer el tipo de personas que están involucradas en el conflicto. Es interesante señalar que, en varios casos, no se dan las condiciones para iniciar o continuar el proceso, sea porque no hay interés de las partes, porque el delito no es mediable, porque hay otros procedimientos jurídicos que mejor convienen a las partes o por cualquier otra razón justificable, por lo que, siendo así, se concluye el procedimiento en esta etapa inicial.

#### B. Mediación propiamente dicha.

Llona y colaboradores<sup>228</sup> proponen que “se programen los encuentros o sesiones de manera semanal, concediendo normalmente de 4 a 5 sesiones para terminar un proceso”. Las autoras discrepan con aquellos que plantean que se resuelva en un solo día en sesiones maratónicas, ya que los acuerdos se van consiguiendo paulatinamente, reconstruyendo lentamente la confianza entre las partes.

Por otro lado, para García López<sup>229</sup> las etapas de la mediación “se definen en función de los objetivos que se tracen al respecto. De modo particular reconoce que los tres objetivos son: reducir la ansiedad ayudando a tomar acuerdos consensuados, llegar a uno o varios acuerdos y preparar a las partes para las consecuencias de los mismos”. Esos tres objetivos no siempre son alcanzables, mas, si al final, las partes –junto con el mediador- deciden proceder a firmar el acuerdo, entonces se habrá completado el procedimiento con sus tres etapas.

---

<sup>227</sup> De Vasconcelos, Carlos Eduardo, *op. cit.*, pp. 174-175.

<sup>228</sup> Llona Rodríguez, Sara, *et al.*, *op. cit.* p. 84.

<sup>229</sup> García López, Eric, *Mediación perspectivas desde la psicología jurídica*, Bogotá, El manual moderno, 2011, pp. 117-118.

El planteamiento más popular es la escuela de negocios de Harvard. Son numerosas las referencias bibliográficas que explican las etapas de desarrollo de este modelo, al respecto, son básicos los escritos de Ury, Fisher y Patton<sup>230</sup>, De Vasconcelos<sup>231</sup> y Giménez Romero<sup>232</sup> que explican a detalle cómo se desarrolla proceso.

Existen dentro del modelo cuatro puntos básicos en la negociación que son las personas, los intereses, las opciones y los criterios. De modo general, se puede resumir los momentos en que se trabaja dentro de este modelo. En primer lugar, es primordial siempre separar a las personas del problema. Respecto de la solicitud de los mediados, se busca que la mediación se centre en los intereses y no en las posiciones de ellos. Respecto de las opciones, se busca pasar de las posiciones iniciales a la generación de opciones, inventando y creando opciones en beneficio mutuo, trabajando juntos para crear alternativas que satisfagan a ambas partes, pasar de las protestas a las propuestas y finalmente algo significativo, es que éstas se basen siempre en criterios objetivos y concretos.

Para Gorjón y Steele<sup>233</sup> el procedimiento de la mediación consiste en una serie de 12 momentos que inicia con la preparación de la mediación (pre-mediación), el procedimiento de inicio de la mediación, la organización, las presentaciones personales, la apertura o discurso inicial, las reglas del procedimiento, la comprensión y perspectiva de las partes, la clarificación de intereses y necesidades, la facilitación de la comprensión y reconocimiento de las necesidades mutuas, el re-encuadre del conflicto y generación de opciones, la evaluación y selección de opciones y el acuerdo o cierre de la mediación, ésta última considerada como la más importante para estos autores.

---

<sup>230</sup>Ury, William, Fisher, Robert W. y Patton, Bruce, *Obtenga el sí el arte de negociar sin ceder*, Editora norma, Colombia, 1991, p. 76.

<sup>231</sup> De Vasconcelos, Carlos Eduardo, *op. cit.*, pp. 151-162.

<sup>232</sup> Giménez Romero, Carlos, "Modelos de Mediación y su aplicación e mediación intercultural", *Revista Migraciones*, no. 10, Diciembre de 2001, Universidad Pontificia de Comillas en <http://aryme.com/docs /adr/24237/Modelos%20de%20mediaci%C3%83%C2%B3n%20y%20su%20aplicaci%C3%83%C2%B3n%20en%20la%20mediaci%C3%83%C2%B3n%20intercultural.pdf>

<sup>233</sup>Gorjón Gómez, José Francisco y Steele Garza, José Guadalupe, *op. cit.*, pp. 175-182.

En una propuesta diferente, la circular narrativa de Sara Cobb, la mediadora argentina Marínés Suares<sup>234</sup> explica que este modelo pasa por una etapa de pre-reunión (pre-mediación) y cuatro etapas que son la etapa de reunión pública o conjunta donde se encuadra el proceso y se establecen las reglas, la etapa de reuniones privadas o individuales donde se despliega el problema, los objetivos, necesidades, se analizan soluciones intentadas, la tercera etapa que es la reflexión y la construcción de la historia alternativa y finalmente, la última etapa que es reunión pública o conjunta que consiste en narrar la historia alternativa, construir un acuerdo y escribir un acuerdo provisorio.

El conflicto se interpreta en este análisis de Bernal<sup>235</sup>. como “una realidad creada y manejada mediante la comunicación, que afecta el significado y la conducta y que es afectado por la realidad”. La idea narrativa es reformular las historias del conflicto que hacen las partes, consiguiendo nuevas interpretaciones de esas historias en función de tres notas características: coherencia de las historias, cierre e interdependencia.

### C. Los acuerdos.

La etapa final, o aparentemente final del proceso de mediación, es la firma del acuerdo o convenio entre las partes o intervinientes, se señala que en diversos casos no es definitiva porque, se lleva de manera posterior el seguimiento del caso, sobretodo derivado de los compromisos que hay que cumplir y supervisar lo cual es muy importante cuando se trata de mediación penal.

En términos generales se puede que la etapa final coincidiendo con Fierro<sup>236</sup> “es el resultado de la expresión de la voluntad de los participantes involucrados en la mediación que tiene como fin terminar, total o parcialmente, la controversia, para lo cual los participantes deben concederse prestaciones recíprocas.”

Un buen acuerdo debe ser detallado, realista y específico tanto como sea posible. Tiene como finalidad resolver el conflicto de manera inmediata, abarcar los

---

<sup>234</sup>Suarez, Marínés, *op. cit.*, pp. 207- 234.

<sup>235</sup>Bernal Samper, Trinidad, “la mediación a ...”, *cit.*, p. 39.

<sup>236</sup> Fierro Ferráez, Ana Elena, *op. cit.*, pp. 95-96.

temas conflictivos que hayan tenido los intervinientes, hacer referencia a todos los participantes del problema, sea que estén presentes o ausentes. Debe de evitar que se susciten problemas similares en el futuro entre las partes. No es menos primordial señalar de acuerdo con Revilla<sup>237</sup> que en el acuerdo “debe existir una cierta correlación entre la infracción cometida y el tipo de obligación impuesta a su autor, es decir, que se respete una proporcionalidad con la gravedad del hecho delictivo”. Se entiende así que cada conflicto tiene sus alcances, y hay que agregar que no siempre se logra el acuerdo ideal.

Es primordial señalar que la LNMA SCMP<sup>238</sup> en sus artículos 30 a 32 y la Ley de Acceso a la Justicia Alternativa para el Estado de Tabasco<sup>239</sup>, en sus artículos 31 a 34 reconocen que el acuerdo debe dejar constar por escrito detalles como lugar y fecha de la celebración, datos de los participantes, número de registro de la denuncia, una descripción precisa de las obligaciones de los involucrados, sus firmas y huellas incluyendo al facilitador. Bernal Samper<sup>240</sup> aclara que “cuando las partes firman el documento el mediador deber felicitar a los mediados por los esfuerzos realizados y de hecho el mismo documento actúa como reforzador afianzando la decisión tomada, de ahí la importancia de reflejar puntualmente lo acordado en las sesiones”.

Incluso aunque no haya habido convenio, debe levantarse una constancia que aclare los datos relativos al conflicto, los datos referentes al proceso y los motivos por los que no se llegó a un convenio, así como la firma de los mediados y del mediador.

Adicionalmente, en su carácter de autoridad el ministerio público o juez, resolverá de inmediato sobre la extinción de la acción penal, siempre que se haya convenido o desistido el mismo.

---

<sup>237</sup>Revilla González, José Alberto, *op. cit.*, p. 307.

<sup>238</sup>DOF 29-12-2014, *op. cit.*, Artículos 30, 31 y 32, pp. 27-29.

<sup>239</sup>DO del Estado de Tabasco, “Ley de acceso a...” *cit.*, artículos 31-34, p. 7.

<sup>240</sup>Bernal Samper, Trinidad, “La mediación a...”, *op. cit.*, p. 153.

## 2. Modelos de intervención

Se pueden dividir los modelos más importantes en la mediación en dos grandes grupos. Por un lado, se pueden mencionar aquellos que son históricamente los más conocidos, populares y aceptados en muchas partes del mundo a los que se les denominará modelos tradicionales. Por otra parte, se han incluido aquellos que han aparecido en el campo de la mediación como una postura novedosa, producto de combinación de modelos tradicionales o de una nueva forma de plantear la mediación. Una considerable investigación en este sentido lo ha hecho Parkinson<sup>241</sup>, aunque se ha centrado más en los modelos de mediación familiar.

### A. Los modelos tradicionales

A lo largo del desarrollo histórico de la mediación a partir de los setentas, han prevalecido como las tres escuelas más importantes: el modelo de negociación de *Harvard*, el modelo transformativo y la escuela circular narrativa.

Respecto del primer caso, en la Universidad de Harvard hay referencias de publicaciones de los profesores Roger Fisher y William Ury<sup>242 243</sup> desde mediados de los años 70, que iniciaron a escribir distintos temas en el campo de la negociación y resolución de conflictos. Probablemente sus obras más populares son *Obtenga el sí en la práctica* del año 1981 y también *Supere el no* escrito en 1991. Es probablemente el modelo más citado y popular en el mundo. De la misma manera ha sido denominado de solución de problemas, modelo directivo, tradicional lineal, *content mediation*, *agreement-centered*, *labor management o labor model*.<sup>244 245</sup>

En el caso del modelo circular narrativo, por otro lado, las aportaciones de la creadora del método, la doctora Sara Cobb inician a partir de finales de los ochentas, publicando sus primeros artículos en 1987 y 1988. Formada como Doctora en comunicaciones, ha sido profesora de la Universidad de California y directora del

---

<sup>241</sup> Parkinson, Luisa, *Mediación familiar teoría y práctica: principios y estrategias operativas*, Barcelona, Gedisa, 2005, pp. 43-61.

<sup>242</sup> Fisher, Roger W., Ury, William y Patton, Bruce, *op. cit.*, p. 39.

<sup>243</sup> Fisher, Roger W., Ury, William y Patton, Bruce, *Obtenga el sí en la práctica*, 4ª. Edición, Barcelona, Gestión 2000, 1997, p. 3.

<sup>244</sup> Sarrado Soldevila, Juan José, *La mediación, un reto para el futuro actualización y prospectiva*, Bilbao, Editorial Desclée de Brouwer, 2003, p. 96.

<sup>245</sup> Boqué Torremorell, María Carme, *Cultura de mediación y cambio social*, Barcelona, Gedisa Editorial, 2003, p. 70.

Centro para el estudio de la resolución de conflictos y narrativas. Se ha interesado en la mediación familiar, y ha escrito diversos artículos en los temas de deconstrucción, neutralidad y género, principalmente.<sup>246</sup>

Por otro lado, los profesores Joseph P. Folger y Robert A. Baruch Bush desarrollaron desde 1989 el modelo transformativo a partir de distintos artículos relacionados con la mediación en divorcios, aunque la publicación más importante es su ya clásico libro *la promesa de mediación: cómo afrontar el conflicto mediante la revalorización y el reconocimiento*<sup>247</sup>.

El acento del modelo recae en promover la revalorización el reconocimiento del otro en el diálogo. En muchos sentidos, se puede decir que este modelo es opuesto al de Harvard. Se centra en potenciar el protagonismo de las partes y le concede esencial importancia a la forma de comunicarse, de forma tal que repare o mejore las relaciones entre los mediados y como consecuencia de éste se alcance el acuerdo.

## B. Los modelos emergentes

Adicionalmente a los modelos mencionados, han aparecido nuevas propuestas de mediación, derivadas de los anteriores modelos o centrados en alguna metodología en particular. Algunos de éstos se reseñan brevemente a continuación.

El Método Transcend<sup>248</sup> plantea una postura interesante del sociólogo y matemático noruego Johan Galtung. Este abordaje aparece en 1993, y tiene como finalidad la transformación de los conflictos y la promoción de la paz<sup>249</sup>. Para Galtung el mediador es un “trabajador del conflicto” aunque lo denomina “trabajador de la paz”.

Para este autor los conflictos pueden ser denominados microconflictos cuando éstos aparecen entre dos o más personas, que en general se corresponden

---

<sup>246</sup>Suares, Marinés, *op. cit.*, pp. 165- 201

<sup>247</sup> Bush, Robert A. y Folger, Joseph P., *The promise of mediation: Responding to conflict through Empowerment and Recognition*, San Francisco, Jossey-Bass, 1994, p. 21.

<sup>248</sup>Rozemblum de Horowitz, Sara, *Mediación, Convivencia y resolución de conflictos en la comunidad*, Barcelona, Edit. Graó, 2007, pp. 123-131.

<sup>249</sup>Galtung, Johan, *www.trascend.org*, 28 de Enero de 2015.



con la mayor parte de los casos de mediación penal o mesoconflictos cuando son entre grupos o instituciones, incluso entre una persona y una institución o grupo.

Galtung<sup>250</sup> señala que “el trabajador del conflicto actúa siempre asistiendo a las partes ayudando a resolver sus diferencias-disputas, haciendo una función similar al mediador tradicional, aunque sus requerimientos son diferentes”. Propone que el trabajador del conflicto sea modesto, competente y transformador de conflictos, que los puedan trascender con creatividad y que respete los derechos humanos. Su propuesta es interesante, aunque está enfocado en el trabajo mediador entre partes en conflictos bélicos o sociales, rescatando la necesidad de la convivencia en paz entre los involucrados.

Por otro lado, el modelo de Mediación Estratégica fue elaborado por Rubén A. Calcaterra, abogado y consultor argentino. Plantea que “la mediación es un contexto de adversarios al que las partes concurren para obtener resultados”,<sup>251</sup> su planteamiento se basa en al menos cinco grandes teorías: la teoría del conflicto, la teoría de la comunicación, la teoría del conocimiento, la teoría del caos y el pensamiento complejo, por lo mismo, todo su planteamiento es multidisciplinar.

El mediador es descrito por Calcaterra como “un agente de cambio que usa distintas estrategias para atacar los bloqueos y defensas que acentúan el conflicto, debe ser alguien con facilidad pedagógica, es paciente y entiende las defensas para en su momento modificarlas y resolverlas y entiende que cada caso es particularmente distinto”. Su conocido libro de mediación estratégica amplía a detalle su trabajo como mediador.

En otro planteamiento, la mediación familiar terapéutica surge en Barcelona y se desarrolla dentro para atender distintos problemas del orden familiar. Su autor es Aleix Ripol-Millet<sup>252</sup> y, para este autor, la mediación es “una intervención de un tercero para ayudar a que dos o más partes puedan mejorar su relación y gestionar mejor sus conflictos”.<sup>253</sup> En ese sentido considera él mismo, que su propuesta parte

---

<sup>250</sup>Rozemblum de Horowitz, Sara, *Ibidem*, pp. 113-146.

<sup>251</sup>Calcaterra, Rubén A., *Mediación estratégica*, Barcelona, Gedisa Editorial, 2002, p. 111.

<sup>252</sup>Ripol-Millet, Aleix, *Familias, trabajo social y mediación*, Barcelona, Paidós trabajo social, 2001, p. 53.

<sup>253</sup>Ripol-Millet, Aleix, *Estrategias de mediación en asuntos familiares*, Barcelona, Reus, 2011, p. 36.

de los modelos de negociación “ganar-ganar” de Harvard, aunque también tiene algunos elementos de la mediación transformativa, en ese sentido denomina a su modelo Mediación familiar terapéutica o MFT. El modelo que propone tiene una gran influencia de la teoría sistémica en cuanto que reconoce que las parejas o familias son sistemas que necesitan moverse a partir del conflicto que reconocen en sus vidas.

Este modelo se acerca a los procesos terapéuticos, pone gran énfasis en la flexibilidad y la adaptación del proceso y también del mediador. Inicialmente se creó para familias en proceso de divorcio y se extendió a distintas situaciones de la mediación familiar.

Finalmente la postura de Francisco Diez y Gachi Tapia<sup>254</sup> es una combinación de dos modelos tradicionales. Estos autores argentinos parten de la propuesta de Harvard, pero consideran que la descripción de ese modelo es insuficiente para explicar todo lo que sucede al interior de la mediación. Proponen que la comunicación es el modo de trabajar con las percepciones y las emociones, en ese sentido se acercan al discurso –y por tanto- al trabajo de Sara Cobb y Carlos Sluzki.

La mediación es considerada por ellos como un espacio apto para analizar problemas y tomar decisiones y el papel del mediador incluye sentirse habilitado como un profesional idóneo, además debe tener claro el objetivo del procedimiento y la función de la mediación. Asimismo, debe tener una gran capacidad de escucha activa.

Existen otras propuestas notables como la holística o ecosistémica de Trabajo Social de Lisa Parkinson y Annie Babu,<sup>255</sup> misma que está centrada en la familia, hace énfasis en la co-mediación, el nombrar las emociones, la detección de la violencia familiar y de género y la participación de los niños en las sesiones. También se pueden valorar el modelo de contingencias estratégicas de Wagner y Hollenbeck, así como el de Carnavale.<sup>256</sup> Un modelo particularmente novedoso y

---

<sup>254</sup> Diez, Francisco y Tapia, Gachi, *Herramientas para trabajar en mediación*, 1ª. Reimpresión, Buenos Aires, Paidós mediación, 2000, pp. 23-30.

<sup>255</sup> Parkinson, Lisa, *Familymediation*, Londres, Sweet and Maxwell, 1997.

<sup>256</sup> De Diego Vallejo, Raúl y Guillén Gestoso, Carlos, *op. cit.*, pp. 60-62.

cercano al modelo narrativo es el elaborado por Turchi y Lamberghini,<sup>257</sup> quienes han creado un modelo denominado dialógico sobre la cual plantean una filosofía y una praxis a partir de su práctica cotidiana como mediadores. Todo lo anterior deja constancia que en el campo de la mediación coexisten modelos diversos que enfatizan algún aspecto de los conflictos sobre el cual inciden y al cual le prestan mayor atención.

### 3. Procesos comunicacionales

Es conveniente señalar como lo hace Diez y Tapia<sup>258</sup> que “toda mediación es comunicación”, y para ser más puntuales, la esencia de la mediación es crear una nueva forma de comunicación entre los intervinientes.

Se puede decir con toda certeza que cuando una persona influye en el comportamiento de otra, hay comunicación. Por lo tanto, este campo ha adquirido una relevancia mayúscula, ya que impacta distintas ciencias y quehaceres del ser humano. Ya se ha superado la idea que la comunicación es un fenómeno lineal, y desde la aparición de la teoría sistémica y la teoría de la comunicación humana se le considera esencialmente un fenómeno circular, esto significa que, en todo proceso comunicativo, tanto una parte como otra, se influyen mutuamente con cada intervención que se genera.

Todo mediador por consiguiente, debe ser un experto en comunicarse, y debe estar consciente de lo que sucede tanto en el plano verbal como no verbal de las interacciones con los mediados, debe entender que existen bloqueos en alguna de las partes o en ambas y debe identificarlos con cierta rapidez y eficacia para fomentar en todo momento un clima adecuado en la sesión procurando ser empático y congruente con las partes. Una de las tareas esenciales que propone Nazareth<sup>259</sup> a los mediadores es que “deben de garantizar una buena comunicación, lo que incluye, usar una comunicación neutra, sin preconceptos, estereotipos o

---

<sup>257</sup>Turchi, Gian Piero y Lamberghini, Luis Horacio, *Mediación transformaciones de realidades en conflicto la aplicación del modelo dialógico*, Argentina, Editorial Brujas, 2012, pp. 23-84.

<sup>258</sup> Diez, Francisco y Tapia, Gachi, *op. cit.*, p. 29.

<sup>259</sup>Nazareth, Eliana Riberti, *op. cit.*, pp. 46-47.

convenciones sociales, que permita que las partes sientan que no se les juzga, ni se les evalúa”.

Cuando en la mediación se fomenta una comunicación adecuada, se minimizan los conflictos, se abordan los temas de manera directa y oportuna, los mediados aprenden a comunicarse para lidiar con las situaciones que escapan a su control y además la privacidad del asunto queda intacta.

Es frecuente que las partes lleguen al centro de mediación con muchas emociones que favorecen la comunicación negativa, esto es, que aparecen ataques, gritos, desprecios, insultos, falta de respeto, mentiras y falta de participación, entre otras. Especialmente en estos casos, se requiere sensibilidad del mediador para poder continuar comunicándose en aras de llegar a una solución, sin dejarse llevar por los ataques que se presenten en esos particulares momentos.

Rosenberg<sup>260</sup> ha propuesto un modelo de comunicación no violenta que es útil para trasladarlo al contexto de la mediación. Supone este autor que “hay que observar una situación sin emitir juicio, valorar cómo se sienten las personas, indagar que sentimientos están relacionados con su discurso y proponer a las partes que se lleven a cabo acciones concretas con la finalidad de avanzar en la solución del conflicto”.

Dentro de los conocimientos esenciales en este campo, cobra especial importancia la teoría de la comunicación humana de Watzlawick,<sup>261</sup> misma que ha impactado distintas ciencias sociales y que ha sido elemental para comprender procesos interaccionales como los que acontecen en la mediación. Esta teoría está explicada en la obra mencionada de dicho autor, que se centra en cinco grandes axiomas. Autores como De Diego y Guillén,<sup>262</sup> García López,<sup>263</sup> Suares,<sup>264</sup> y Diez y Tapia<sup>265</sup> han reconocido el gran valor de éstos para la comprensión de los procesos comunicativos dentro de las sesiones mediacionales.

---

<sup>260</sup>Rosenberg, Marshall B., *Comunicación no violenta*, Madrid, Urano, 2000, p. 103.

<sup>261</sup>Watzlawick, Paul, Beavin, Janet, Jackson, Don, *Teoría de la comunicación humana*, 6a. edición, Barcelona, Biblioteca de psicología, Herder, 2008, pp. 34-68.

<sup>262</sup> De Diego Vallejo, Raúl y Guillén Gestoso, Carlos, *op. cit.*, p. 97.

<sup>263</sup> García López, Eric, “Mediación,...” *cit.*, pp. 42-44.

<sup>264</sup>Suares, Marines, *op. cit.*, pp. 104-127.

<sup>265</sup> Diez Francisco y Tapia, Gachi, *op. cit.*, pp. 28-29

Los cinco axiomas aludidos son: es imposible no comunicarse, toda comunicación tiene un aspecto de contenido y otro relacional, la naturaleza de la relación depende de la secuencia de puntuación de hechos, los seres humanos se comunican tanto digital como analógicamente y todos los intercambios comunicacionales son simétricos o complementarios.

La escucha activa del mediador es una herramienta fundamental en el momento del proceso. Escuchar es más que oír, y aquí la escucha es una postura permanente de análisis del conflicto y del comportamiento de los involucrados. Con la escucha activa se logra un mejor conocimiento del otro, se logra mayor cooperación, se piensan más alternativas frente a un problema y se consigue mayor rapidez en los acuerdos.

De Vasconcelos<sup>266</sup> propone una serie de habilidades básicas que permitan una comunicación más propicia para el cambio y el acuerdo. Señala además de la escucha activa, “la importancia del mediador de tener una actitud de acogimiento, de hacer preguntas no juiciosas, de tener reciprocidad en la escucha y el habla, de dar prioridad a la cuestión relacional, de saber validar los sentimientos con empatía, así como saber reformular mensajes propositivos”.

Por su parte, Lederach y Chupp<sup>267</sup> señalan que como herramientas fundamentales para mejorar la comunicación además de la escucha activa, están “los mensajes en primera persona, que hace más responsable a quien emite el mensaje, escuchar antes que hablar para intervenir a partir de información útil para ambas partes, parafrasear que es una función importante del mediador para que las partes se sientan escuchadas y resumir para ir orientando el contenido de las conversaciones”.

En la mediación penal, los beneficios de conversar son diversos, la víctima por un lado puede expresar directamente al infractor sus sentimientos que pueden ser dolor, miedo, angustia, entre otros, y contribuir a superar el impacto que tiene haber sufrido un delito, además que se sienten más justamente tratados que en el

---

<sup>266</sup> De Vasconcelos, Carlos Eduardo, *op. cit.* pp. 29-149.

<sup>267</sup> Lederach, Jean Paul y Chupp, Marcos, *Conflicto y violencia, ¡Busquemos alternativas creativas!*, Colombia, Ediciones Semilla, 1995, pp. 113-131.

sistema penal tradicional. Los acuerdos por otro lado, según Gordillo<sup>268</sup> “buscan diálogos que brinden la satisfacción y reparación de los aspectos dañados, tanto emocionales como materiales, aceptando las disculpas, el perdón, compensaciones económicas o laborales, en otros casos incluyen medidas rehabilitadoras o de tratamiento, siempre que sean admitidas por el infractor”.

Por otro lado, el infractor al reencontrarse con la víctima, y escuchar lo sucedido, propicia que sea más consciente del daño causado y genera su responsabilización del hecho.

#### 4. Papel del mediador y mediado

En este apartado se abordan los roles que deben llevar a cabo los mediadores y los mediados, ya que ambos son colaboradores en la consecución de un objetivo prioritario que es abordar y encauzar un conflicto. Sin embargo, sus acciones y modos de actuar en el espacio de la mediación son distintos, por lo que aquí se plantean los papeles esperados dentro del escenario de la mediación.

##### A. Papel del mediador.

Se han señalado en todo el capítulo diversas funciones que desarrolla el facilitador tanto dentro como fuera del proceso mediador. En primera instancia, tiene que ser alguien que esté capacitado como tal, tarea nada simple, sin embargo, predominan dentro del campo de la mediación penal los perfiles de abogado y psicólogo. Además, debe de aprender teórica, metodológica y técnicamente la profesión de mediador, debiendo en algunas ocasiones, desaprender algunas de las competencias habituales de su profesión de origen.

Señala Hidalgo<sup>269</sup> que la LNMA SCMP propone los siguientes requisitos para ser facilitador: “poseer grado de licenciatura afín a su labor, acreditar la certificación de ley, acreditar las evaluaciones de confianza, no haber sido sentenciado por delitos dolosos y los demás requisitos previstos en la ley”.

---

<sup>268</sup> Gordillo Santana, Luis Fernando, *op. cit.*, p. 26.

<sup>269</sup> Hidalgo Murillo, José Daniel, *Mecanismos alternativos en el proceso acusatorio desde el Código Nacional de Procedimientos Penales y la Ley Nacional de Mecanismos*, México, Flores Editor y Distribuidor, 2015, p. 114.

Adicionalmente, todo facilitador debe ser neutral e imparcial, tal como se planteó en los principios de la mediación. Si bien este tema es bastante debatible, se entiende que en toda oportunidad debe estar consciente que no está a favor de ninguna de las partes, al mismo tiempo que permite que ambas partes sientan que son igualmente importantes y a ninguna de ellas se le juzga, independientemente de la posición en la que llega como interviniente. Suares<sup>270</sup> ha sido una de las autoras que más ha discutido el tema de la neutralidad.

En este proceso es fundamental que todo mediador esté consciente que no busca saber quién tiene la verdad, ni decidir quién tiene la razón, tampoco debe dar recetas acerca de cómo se debe resolver el conflicto, ni convertirse en ningún momento en juez o en terapeuta de los intervinientes. Antes bien, la función primordial según García López<sup>271</sup> es “establecer una comunicación fluida y apropiada entre las partes intervinientes, siempre teniendo en mente que su propósito principal será lograr que se alcancen los acuerdos, mas sin forzar ni imponer a los mediados la resolución del conflicto”. En ese sentido, la actuación del mediador oscila entre ser paciente y persuasivo, procurando transformar el escenario de conflicto inicial en un escenario colaborativo final.

Es importante recalcar que el mediador inicialmente no es el protagonista de la mediación, ni debe serlo, por el contrario, debe permitir que lo sean las partes, esto implica que, si bien inicialmente tiene un papel preponderante al inicio de la sesión, debe dejar que gradualmente los intervinientes sean los que más hablen y busquen alternativas.

En palabras de Gordillo<sup>272</sup> es “un catalizador, un gestor y un facilitador. Además de lo anterior, es un profesional que debe saber leer el conflicto en el que están los mediados, para ello es importante saber identificar las posiciones, los intereses y las necesidades de las partes, permitiendo de esa manera que ellos comprendan mejor el punto de vista del otro”.

---

<sup>270</sup> Suarez, Marinés, *op. cit.*, pp. 145-159.

<sup>271</sup> García López, Eric, “Fundamentos...”, *cit.*, p. 336.

<sup>272</sup> Gordillo Santana, Luis Fernando, *op. cit.*, p. 219.

Debe ser hábil en escuchar a las partes, como se mencionó en la escucha activa, esto hace que los mediados adquieran confianza en sí mismas para que encuentren en la mediación la oportunidad de solucionar el conflicto.

La función del mediador es capacitar y motivar permanentemente a las partes para llegar a un acuerdo sobre el modo de resolver sus conflictos, a hablarlo frente a frente y desarrollar soluciones alternativas a la que se originalmente se presentaron.

Es importante agregar que Serrano y cols.<sup>273</sup> han elaborado investigaciones acerca de las características que hacen más exitosa la intervención de los mediadores encontrando que “la simpatía, conocimientos y formación, imparcialidad, comprensión de los intereses de ambas partes, la clarificación de los asuntos centrales y la confianza y credibilidad son las más importantes”. Otro estudio de Serrano<sup>274</sup> discute las características del mediador encontrando que “no siempre todos los estudios dan el mismo valor a ciertas actitudes o cualidades del mediador como son la neutralidad y la experiencia, incluso señala que estudios diversos han encontrado resultados contradictorios”. También agrega Serrano<sup>275</sup> en sus investigaciones con mediadores que “el mediador eficaz tiene las siguientes habilidades personales desarrolladas: poder, objetividad, experiencia y autoridad, y por otro lado habilidades intelectuales de ser inteligente, conocer la problemática a tratar y capacidad para generar nuevas ideas”.

Finalmente, tanto López Quintana como García López,<sup>276</sup> han desarrollado un interesante perfil del mediador en los que argumentan la profesión de origen del mediador, sus funciones y competencias, las intervenciones que debe hacer y las herramientas con las que debe contar como la ya mencionada escucha activa, la creación de un clima adecuado, el uso de la comunicación no violenta, entre otras.

---

<sup>273</sup> Serrano, Gonzalo *et al.*, “Características de los mediadores y éxito de la mediación”, *Anuario de psicología jurídica*, España, Vol. 16, año 2006, p. 82.

<sup>274</sup> Serrano, Gonzalo, “¿Que dice la investigación científica sobre mediación?” *Publicación del colegio oficial de psicólogos de Madrid*, España, 1996, [www.cop.es/publicaciones/trabajo/](http://www.cop.es/publicaciones/trabajo/) p. 4

<sup>275</sup> *Ibidem*, p. 6.

<sup>276</sup> López Quintana Mónica y García López, Eric, “El perfil del mediador”, en García López, Eric, (Dir.) *Fundamentos de psicología jurídica y forense*, México, Oxford University Press, 2010, pp. 373-395.



Esteban<sup>277</sup> por su parte ha planteado una serie de microtécnicas que todo mediador “debe de saber usar entre las que se encuentran: la normalización, enfocar hacia futuro, reciprocación, síntesis, reconocimiento del otro, reformulación, connotación positiva y legitimación”, su uso tiene como finalidad el producir transformaciones en las historias que traen consigo las partes, que producen entre otras cosas transformaciones cognitivas que favorecen mejores resultados en mediación.

#### B. Papel del mediado o interviniente

Los mediados o intervinientes no tienen consigo la responsabilidad de saber de qué se trata el proceso de mediación. Su principal motivación es el deseo de querer terminar un conflicto que no han podido resolver con o sin la ayuda de otras personas. Para cualquier interviniente, es complicado decidirse a acudir a una instancia pública para dirimir su conflicto, ya que, de modo general, cuando acuden es debido a que tienen intención de judicializar el proceso.

Comparecer en estas instancias mueve muchas emociones, porque aparecen temores, dudas, incertidumbres, etc. Esto explica porque en numerosos casos, sólo se alcanza a llegar a la etapa de la pre-mediación, ya que el solicitante o invitado, deciden abandonar el proceso en ese momento.

Es importante que cuando llegan a un servicio de mediación entiendan que el proceso va a ser distinto a lo que inicialmente habían pensado, ya que normalmente no saben de qué se trata y eso incrementa la ansiedad y/o el temor, a lo cual se agrega todas las emociones que ya traen por su conflicto. Para García López<sup>278</sup> “la mayoría de las personas que acuden a un centro de mediación comparten tres características comunes: quieren que el conflicto se resuelva de manera rápida, además que el proceso sea confidencial y que las relaciones entre las partes deban continuar”, esto último aplica especialmente en los casos en que son familiares o vecinos.

---

<sup>277</sup> Esteban Soto, Yolanda, “las armas del mediador para lograr el acuerdo: las microtécnicas de la mediación” en Soleto, Helena, Carretero Morales, Emiliano, Ruiz López, Cristina (coord.) *Mediación y resolución de conflictos: técnicas y ámbitos*, España, Tecnos, 2013, pp. 244-253.

<sup>278</sup> García López, Eric, “Mediación...” *cit.*, p. 113.

Una valiosa condición que va a permitir hasta cierto punto el logro del acuerdo es que cada interviniente asuma un compromiso importante consigo mismo y con su situación conflictiva, en efecto, se requiere en primer lugar de su voluntariedad, es decir, que se permita asumir que es su deseo estar en ese sitio para encarar el problema. Por otro lado, otra situación que debe ir atribuyéndose a lo largo del proceso, es que se va a convertir en protagonista del mismo. Si bien en los procesos judiciales su rol es generalmente pasivo, en la mediación es relevante su participación en todo momento.

Es natural que se observe en los mediados una natural tendencia a la resistencia al cambio, puesto que cada involucrado inicialmente no quiere moverse de su posición frente al conflicto y naturalmente, encontrarse cara a cara con el otro mueve distintos recursos psicológicos y emocionales en las personas.

Al respecto, Serrano<sup>279</sup> ha encontrado que “son variables significativas para un buen proceso mediacional en los intervinientes, el grado de motivación para el acuerdo, el compromiso que tengan con la mediación, la disponibilidad de los recursos personales y el equilibrio del poder entre las partes”.

Adicionalmente agrega que la actitud con la que se afronte la mediación va a repercutir considerablemente en la dinámica del proceso y en la labor del facilitador o mediador. Esto es entendible debido que los mediados desconocen por completo el procedimiento, llegan con diversas emociones negativas asociadas al conflicto, presentan una percepción de relativo descontrol de la situación, tienen incertidumbre respecto de los eventuales intereses del mediador e inicialmente hay falta de confianza en el proceso.

Martínez de Murguía<sup>280</sup> apunta a señalar “lo complicado que puede ser mediar en muchos casos, ya que las partes que acuden a la mediación en la práctica no siempre tienen una idea clara del conflicto que quieren resolver”, además de que hay situaciones donde no cuentan con la información suficiente acerca del mecanismo de mediación, en otros casos tampoco son capaces de tomar

---

<sup>279</sup> Serrano, Gonzalo *et al.*, “¿qué dice...” *cit.*, p. 12

<sup>280</sup> Martínez de Murguía, Beatriz, *op. cit.*, p. 134.

decisiones por sí mismos y también sucede que no saben específicamente lo que quieren y lo que más conviene a sus intereses.

En cambio, cuando los mediados llegan a alcanzar un acuerdo, normalmente se sienten satisfechos con los resultados, y no es infrecuente que lleguen a recomendar el servicio a sus conocidos o que regresen en otro momento para mediar un nuevo asunto, lo cual es un buen indicador respecto de su satisfacción con la experiencia de la mediación.

En el tema en particular de los mediados en el contexto penal, los roles son diferentes a otros procedimientos de mediación porque una persona ha sido víctima y otro el agresor, los cuales necesitan definir cómo desean resolver ese conflicto, esta condición genera distintas perspectivas y necesidades para aproximarse a la instancia pública y al otro involucrado. Es probable que haya víctimas que no quieran dialogar con el infractor y habrá infractores que no quieran un encuentro con la víctima. En este contexto, es útil tener en cuenta el principio de la voluntariedad, pero también la sensibilidad para entender cómo cada uno de ellos quiere resolver el conflicto que lleva con el otro.

## 5. Procedimientos en mediación penal

La mediación no es una panacea ni todas las situaciones son mediables. De hecho, en el campo de la mediación penal hay grandes restricciones en la materia. El tema es tan complejo, que Suares<sup>281</sup> ha señalado que “hay autores que opinan que el área penal no es mediable, en tanto que algunos otros autores dicen lo contrario”.

Algunas investigaciones apuntan a que la mediación da buenos resultados cuando el que comete el delito no tiene antecedentes. Este campo, sin embargo, se ha ido modificando a medida que se legisla acerca de lo que es y no mediable, por ejemplo, hace algunos pocos años se mediaba en casos de violencia familiar en la pareja, pero criterios para proteger más a las personas en una relación con gran desequilibrio de poder y la calificación de delito grave a la violencia de pareja

---

<sup>281</sup>Suares, Marines, *op. cit.*, p. 65

hicieron que dejara de ser mediable. No obstante lo anterior, en algunos otros países se sigue mediando en el tema.

La LNMA SCMP<sup>282</sup> plantea todo un procedimiento para llevar a cabo la mediación que incluye la derivación y solicitud para la aplicación de procedimientos alternativos en su artículo 9º, la admisibilidad del proyecto en su artículo 10º, el registro del procedimiento en el once, la forma de hacer la cita o invitación al mediado requerido en el doce, el contenido de la misma en el trece, las sesiones preliminares (en otros casos denominadas pre-mediación), la aceptación de sujetarse al procedimiento alternativo en el quince, así como la inclusión de la prescripción de la acción penal durante la mediación en el dieciséis.

El artículo diecisiete de esta Ley es importante, ya que incluye el papel que deben de tener los abogados, menciona además el procedimiento y las reglas a seguir con población indígena en casos de mediación penal. Finalmente, aunque no menos primordial, se incluye que la conclusión de los procedimientos podría ocurrir en los siguientes casos: si no hay voluntad de alguna de las partes mediadas, o por la inasistencia injustificada en más de una ocasión, o cuando los intervinientes tienen posiciones irreductibles. De forma similar, podría terminar por el comportamiento irrespetuoso y violento de una de las partes, o por incumplir los acuerdos a los que se llegaron y por otros casos más que estén contemplados en la legislación.

Por otro lado, en la Ley de Acceso a la Justicia Alternativa para el Estado de Tabasco<sup>283</sup> se propone que se lleven a efecto registro de las acciones de mecanismos que se empleen en los centros especializados en su artículo 19; en sus artículos 23 a 26 explica los diversos procedimientos que se llevan a cabo cuando se inicia una mediación o conciliación, el 27 explica el papel del mediador en el proceso como favorecedor de cuidar el clima de respeto entre las partes, el 28 señala que en caso de no favorecer la mediación como la mejor alternativa, que se proceda a la conciliación, el 29 señala que si una sesión no es suficiente, que se proceda a las que así convengan. En caso que se llegue a un acuerdo, señala el

---

<sup>282</sup> DOF 29-12-2014, *op. cit.*, artículos 9º. a 17.

<sup>283</sup> DO del Estado de Tabasco, *op. cit.*, Artículos 19 y 23, p. 14.

artículo 30, el especialista o mediador promueve un convenio que refleje claramente el acuerdo alcanzado, para proceder a sus firmas voluntarias.

En el artículo 31, se señalan la información que debe de contener por escrito el convenio alcanzado, entre otras, los datos de los involucrados, los antecedentes, las declaraciones, las obligaciones, la voluntad de las partes para que tenga aparejada ejecución forzosa ante los juzgados competentes, firmas o huellas dactilares, incluyendo la del especialista del centro o mediador. Señala igualmente que cada interviniente se quedará con uno de éstos convenios y uno quedará en el archivo del centro. En el artículo 32 por otra parte, se explican los motivos para concluir la mediación, que son los mismos señalados en la LNMASCMP en su artículo 17.

Finalmente, es preponderante apuntar que en la FGE la Dirección de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias ha elaborado un Manual de procedimientos<sup>284</sup> para su funcionamiento cotidiano. Este manual es significativo, porque explica paso a paso el tipo de actividad que se debe realizar para cada etapa del proceso de mediación o conciliación, desde la persona que se encarga del punto de orientación, que es el primer contacto con el centro, hasta el papel que desempeña la última persona que entra en contacto con el solicitante del servicio.

El manual incluye detalles del trabajo de los auxiliares administrativos, los notificadores o encargados de la pre-mediación y los especialistas o mediadores. También están identificados de manera gráfica el flujograma de cada una de las acciones que se llevan a cabo en esta dirección.

---

<sup>284</sup> FGE, *Manual de procedimientos del centro de justicia alternativa de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Tabasco*, Documento interno, 2014.

## 6. Procesos evaluativos

En gran parte de la literatura se discute si una buena mediación necesariamente llega a un convenio. Algunos autores, como Suares<sup>285</sup> han dicho que, si se abandona la sesión o no se completan todas las programadas, no necesariamente se le puede pensar un fracaso, ya que quizás se lograron algunos objetivos importantes como encontrarse cara a cara con su contraparte, o tal vez desahogar su posición ante una autoridad o ante el otro interviniente.

Al respecto, Suares<sup>286</sup> agrega que algunas personas deciden no continuar el conflicto por otros motivos, por ejemplo, “una reconciliación de una pareja o familiares, otros casos sólo quieren sentar un precedente como una medida preventiva, otros más solamente querían que otro escuchara su queja o dolor”, como se manifiesta en una buena cantidad de casos que terminan justamente en la etapa de pre-mediación. Este tipo de situaciones plantea la complejidad de la evaluación de la mediación.

En 1997 Parkinson<sup>287</sup> manifestaba su preocupación por la forma de evaluar la mediación señalando que, “desde los años ochenta se estimaba la evaluación en términos del número de acuerdos y señalaba que se empezaban a enfocar en los resultados a largo plazo y en diferentes aspectos del rol del mediador”. En efecto, consideraba complicado evaluar la efectividad de la mediación por las muchas variables que estaban involucradas. En ese mismo sentido, Pruitt y Carnevale<sup>288</sup> han estimado que “para la evaluación de la mediación e incluso del mediador, hay que considerar a qué se refiere el término efectividad, aunque terminan diciendo que en la mayoría de los casos, llegar al acuerdo es señalado como el *sine qua non* de la efectividad”. Según estos autores, es más efectiva la mediación cuando el conflicto es moderado más que intenso, cuando las partes están altamente motivadas a alcanzar acuerdos y cuando las partes tienen relativamente igual cantidad de poder.

---

<sup>285</sup>Suares, Marines, *op. cit.*, p. 65.

<sup>286</sup> *Idem.*

<sup>287</sup> Parkinson, Luisa, *op. cit.*, p. 321.

<sup>288</sup>Pruitt, Dean G. y Carnevale, Peter J., *op. cit.*, p. 175.

Giménez-Salinas<sup>289</sup> señala que “es complicado el terreno de la evaluación de la mediación, dependiendo de qué específicamente se evalúe, con quienes y en qué momento se lleve a cabo”. Sin embargo, reconoce también que “aquellos que han pasado por una mediación suelen verla de manera favorable y a que a partir de su término, entre el 80 a 90% de los mediados, sean solicitantes o invitados la valoran de forma positiva”<sup>290</sup> y es que, en general, “cuando se les invita al procedimiento suelen aceptar ambas partes y quienes ya la han probado tienen aún mayores tasas de satisfacción”<sup>291</sup>.

En España por ejemplo, Manzano, Soria y Armadans<sup>292</sup> midieron la satisfacción de los participantes, ofensores y ofendidos, por lo que diseñaron un instrumento que se denominó Cuestionario de Satisfacción en Mediación Penal o CSM-P. Por su parte, Soria, Yepes y Lovelle<sup>293</sup> a partir de ese instrumento diseñaron un Cuestionario de Satisfacción en el ámbito familiar de la mediación civil denominado CSM-C cuyos resultados son bastante positivos.

En estudios diversos se han reportado porcentajes altos de acuerdos como el del proyecto piloto de mediación penal de la comunidad de la Rioja en España donde en 20 de 21 casos se llegó a acuerdo<sup>294</sup> y en órganos judiciales de la comunidad de Madrid<sup>295</sup> donde de 218 casos el 56% finalizó con acuerdo, el 11% sin acuerdo y 33% fueron casos que no pudieron iniciarse. Pascual agrega que “de los que llegaron a convenio el 92% llegaron a cumplirse, el 6% se cumplieron parcialmente y sólo el 2% no se cumplieron”<sup>296</sup>. En la provincia de Buenos Aires

---

<sup>289</sup>Giménez-Salinas y Colomer, Esther, “La mediación penal en derecho comparado”, en Rossner Dieter, *la mediación penal*, 1ª. Edición, Barcelona, Justicia i societat, 2009, p. 216.

<sup>290</sup> *Idem*

<sup>291</sup> *Idem*

<sup>292</sup>Manzano Blanquez Juan, Soria Verde Miguel Ángel y Armadans Tremolosa Inmaculada, “Elaboración de un cuestionario para valorar la satisfacción de los usuarios de un programa de mediación penal (CSM-P)”, *Psicothema*, 20 (3) 474-480, España, 2008, p. 475.

<sup>293</sup>Soria Verde, Miguel Ángel, Yepes Baldó, Monserrat y Lovelle, María Inés, “Cuestionario para valorar la satisfacción de usuarios de programas de mediación civil (CSM-C)”, *Revista de Mediación* 12, número 1, España, 2014, p. 23.

<sup>294</sup> Gordillo Santana, Luis Fernando, *op. cit.*, p. 382.

<sup>295</sup>Pascual Rodríguez, Esther, “La experiencia práctica de la mediación penal en Madrid”, en Margarita Martínez Escamilla y María Pilar Sánchez Álvarez, (coord.) *Justicia Restaurativa, Mediación penal y penitenciaria: Un renovado impulso*, Madrid, Editorial Reus, 2011, p. 364.

<sup>296</sup>*Ibidem*, p. 374-375.

Argentina, Del Val<sup>297</sup> reporta que “el 50% de los casos arribaron a un acuerdo, mientras que en la localidad de Las Mercedes y San Martín, un 75% de los casos culminó en un acuerdo” por lo que, se puede suponer que la mediación penal en distintas partes del mundo occidental es una herramienta eficaz que ayuda a resolver estos conflictos.

En el contexto de la mediación pública, el procedimiento evaluativo más común es la encuesta de satisfacción de los usuarios que se les hace una vez terminado el procedimiento, para conocer su percepción de la calidad del servicio. Normalmente estos indicadores son numéricos, porque se busca incrementar año con año, el número de procedimientos iniciados y terminados en convenios. Usualmente presentan el sesgo que lo contestan las personas que llegaron a convenio, por lo que en general se incrementa la percepción que el servicio ofertado es bueno.

En esa misma lógica, la Dirección de Mecanismos Alternativos del Estado de Tabasco aplica igualmente la encuesta de satisfacción del servicio que les sirve como referencia para conocer la calidad del servicio prestado una vez terminado el proceso.

La LNMASCMP<sup>298</sup> le otorga al juez o ministerio público en los artículos 32 y 33 el cumplimiento del acuerdo para lo cual se extingue la acción penal referida, teniendo efectos de sentencia ejecutoria, razón particular que hace a la mediación penal distinta a otros procesos mediacionales, por lo que es imprescindible saber qué ocurre posteriormente a la firma del convenio.

Al respecto, se prevé en esta misma Ley dar seguimiento a lo alcanzado por el convenio, por lo que el reto de la mediación penal es que se debe monitorear o impulsar el cumplimiento de los acuerdos alcanzados por los intervinientes, incluyendo situaciones como el apercibimiento, visitas, llamadas, entrega o recepción de documentos, etc.

---

<sup>297</sup>Del Val, Teresa M., *Mediación en materia penal ¿la mediación previene el delito?* 2ª edición, Buenos Aires, Editorial Universidad, 2009, p. 100-101.

<sup>298</sup> *Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de controversias en materia penal*, DOF 29-11-2014, Artículos 32-37.



De cualquier forma, evaluar los procesos mediacionales es toda una tarea compleja que se refleja por ejemplo en los distintos apuntes incluidos en las obras de Brandoni<sup>299</sup> como compiladora y la de Kolb y colaboradores<sup>300</sup> que plantean el complejo tema de la revisión de los resultados en mediación.

---

<sup>299</sup>Brandoni, Florencia (comp.), *Hacia una mediación de calidad*, Buenos Aires, Paidós, 2011.

<sup>300</sup>Kolb, Deborah M., Atkinson, Jujú, Bellman, Howard, *Cuando hablar dá resultados perfiles de mediadores*, Buenos Aires, Paidós, 2007.

**Segunda Parte**  
**CAPÍTULO CUARTO**  
**INVESTIGACION**

*Sumario: I. Desarrollo del trabajo de investigación 1. La obtención de datos 2. Los criterios de inclusión 3. La entrevista semiestructurada 4. Consideraciones éticas. 5. La población estudiada. II. Revisión de las preguntas de la investigación. 1. Del porqué se alcanzó el acuerdo 2. Narrativas coincidentes o diferentes 3. Descripción de la sesión 4. Participación como asistente. 5. Participación del otro. 6. Descripción del diálogo.*

Este capítulo presenta los procesos metodológicos y los resultados obtenidos del análisis de los datos cualitativos obtenidos en las entrevistas y revisados bajo el enfoque de la teoría fundamentada.

Se presenta una descripción del desarrollo de todo el trabajo de investigación llevado a cabo en la Dirección de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias de la Fiscalía General del Estado de Tabasco, México. Se incluye la forma en que se obtuvieron los datos, los criterios de inclusión empleados, las temáticas de la entrevista semiestructurada, las características de la población estudiada, así como algunas consideraciones éticas a destacar.

Por otro lado, en la segunda parte de éste capítulo se presentan los resultados encontrados a partir de las entrevistas que se llevaron a cabo a lo largo de todo el proceso que incluyó la planeación, el desarrollo y la ejecución del trabajo de campo.

Es importante señalar que las entrevistas realizadas giraron en torno a seis temas, aunque sólo se hicieron cinco preguntas a los participantes. Cada una de ellas es una interesante fuente de datos que permitió llegar a los objetivos planteados. Las preguntas temáticas fueron las siguientes: ¿Por qué se alcanzó el acuerdo?, ¿Cómo fue la sesión de mediación?, ¿Qué hizo usted en la sesión para que se alcanzara o no el acuerdo?, ¿Qué hizo el otro para que alcanzara o no el acuerdo? y ¿Cómo fue el diálogo en la sesión?.

Se planteó desde un inicio como el supuesto más importante que el mecanismo de la mediación penal se convierte en una herramienta efectiva para la resolución de conflictos mediante interacciones dialógicas que permiten a las partes en conflicto el reconocimiento de puntos de acuerdo con la finalidad de trascender su conflicto y darlo por terminado.

## **I. Desarrollo del trabajo de investigación**

### **1. La obtención de datos**

El trabajo de investigación se diseñó con un sentido de observación participante, es decir, que de septiembre a diciembre de 2015 se acudió al escenario donde se llevan a cabo los mecanismos, para conocer a las autoridades, los especialistas y el ambiente de la Dirección de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias. Ese proceso ayudó a preparar las condiciones de la futura intervención haciendo una inserción gradual en el escenario, pues como señala Grialetto<sup>301</sup> “no se puede estudiar a los hombres más que comunicándose con ellos, lo que supone que uno comparte su existencia de manera duradera o pasajera”.

Para el desarrollo de las entrevistas se solicitó permiso con el director del centro para que conociera la intención del proyecto y autorizara la obtención de datos por parte del investigador. Posteriormente se solicitó permiso a algunos mediadores, para acompañarlos en los procedimientos de mediación y en su caso, previa autorización de ellos y de los mediados, se procedió a estar presente en la sesión de mediación, para después entrevistarlos.

Se llevaron a cabo las visitas durante 3 meses en el horario laboral de la dirección de mecanismos que actualmente es de lunes a viernes de 9 a 17 horas y de 9 a 14 horas los días sábados. Las observaciones y entrevistas se llevaron a cabo de marzo a mayo del 2016. Este trabajo abarcó un total de 18 casos que corresponden a un total de 54 entrevistas (36 con los mediados y 18 con los mediadores) cuando hubieron alcanzado uno o varios acuerdos plasmados en un convenio que fue firmado por las partes de manera voluntaria en la fiscalía. Es

---

<sup>301</sup>Grialetto, Marcel, “Méthode de l’ethnographie”, en Muchielli, Alex, *Diccionario de métodos cualitativos en ciencias humanas y sociales*, Madrid, Editorial Síntesis, 1996, p. 224.

importante señalar que se observaron 25 casos adicionales, sin embargo, por no llegar a convenio, no fueron incluidos como se especifica en los criterios de inclusión. Entre las razones que lo explican está el hecho que alguno de los mediados canceló, pospuso, o no permitió ser entrevistado, entre otras razones.

## 2. Los criterios de inclusión

El procedimiento consistió en comunicar a los facilitadores la intención de la investigación para que apoyaran una vez terminado el procedimiento a permitir la entrevista con los mediados y con ellos mismos.

Los criterios de inclusión para que un caso fuera parte de la investigación, debía cumplir las siguientes condiciones:

A) Que se llevara a cabo en las instalaciones de la Dirección de Mecanismos Alternativos de la Fiscalía General del Estado de Tabasco una vez terminada la firma del convenio.

B) Que el procedimiento terminara en acuerdo plasmado en convenio.

C) Que el procedimiento fuera considerado mediación por parte de los facilitadores.

D) Que las dos partes en conflicto (mediados) y el mediador estuvieran de acuerdo en ser entrevistados terminado el procedimiento.

## 3. La entrevista semi-estructurada.

Se optó por un acercamiento a las narrativas de los participantes usando una entrevista semi-estructurada, como generalmente se hace en las investigaciones con teoría fundamentada, ya que son instrumentos propicios para entender las experiencias de las personas y para explorar su comprensión, percepción y construcción de un parte de su vida, en este caso un conflicto de tipo penal<sup>302</sup>. Se tocaron 5 temas clave planteados en forma de pregunta abierta. Estas entrevistas se llevaban a cabo posterior a la firma del convenio, de manera personal y por separado con cada uno de los participantes. Solo se aplicaban cinco preguntas, ya

---

<sup>302</sup> Braun, Virginia y Clarke, Victoria, *op.cit.*, p. 81.

que la segunda (en este caso señalada como 1a) implica un análisis a partir de lo contestado en la pregunta 1.

Las preguntas son las que a continuación se mencionan:

1. ¿Por qué se alcanzó el acuerdo?
  - 1a. ¿Coinciden o difieren las narrativas de las partes involucradas en el conflicto?
2. ¿Cómo fue la sesión de mediación?
3. ¿Qué hizo usted en la sesión para que se alcanzara el acuerdo?
4. ¿Qué acciones realizaron las otras personas involucradas que ayudó a que se alcanzara el acuerdo?
5. ¿Cómo fue el diálogo en la sesión?

Todas las preguntas fueron abiertas con la intención de tener una perspectiva narrativa de cada uno de los participantes acerca de cómo había sido su experiencia de participar en un procedimiento de mediación. Inicialmente se buscó grabar todas las entrevistas, mas solo algunas personas dieron su permiso para ello, por lo que se optó por transcribir sus respuestas.

#### 4. Consideraciones éticas.

Se pidió permiso y autorización al director del centro para que tuviera conocimiento de la investigación y facilitara el acceso al centro y con los mediadores. Este criterio ético se tomó en cuenta estimando que de acuerdo a la LNMASCMP la información privada no debe divulgarse ni ser usada en perjuicio de los intervinientes.<sup>303</sup> En ese mismo sentido, todos los casos aquí referidos tienen nombres ficticios.

Se solicitó apoyo y autorización a los mediadores de la dirección para que al investigador se le permitiera participar como oyente, asistente y encuestador en los casos que llegaran a reunión conjunta, señalando desde el inicio que se cuidaría el principio de la confidencialidad de todos los participantes, incluyendo el del mediador.

---

<sup>303</sup> *Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en materia penal*, DOF, 29-12-2014, artículo 4º., III. p.3.

En 3 casos (9 personas) se hicieron grabaciones de audio con los participantes que así lo permitieron, y posteriormente se transcribieron. El resto de los participantes (45 personas) se les hicieron las preguntas y simultáneamente se iba escribiendo, ya que no dieron su autorización con el procedimiento de la grabación, por lo que la transcripción es lo más fiel posible a las palabras usadas al momento de la entrevista.

## 5. La población estudiada

Como se mencionó anteriormente, se trata de personas adultas que acuden voluntariamente a la Dirección de Mecanismos Alternativos de la Fiscalía General del Estado de Tabasco. En la práctica común usualmente llega una parte como solicitante del servicio (quien normalmente es considerada la víctima de un delito) y la otra es invitada (presuntamente quien lo ha cometido) para dialogar acerca de qué hacer con un conflicto que ha afectado sus vidas y sobre el cual quieren resolver o acordar algún tipo de acuerdo. En los 18 casos que conforman esta investigación, las características de los participantes son las siguientes:

Tabla 1. Datos básicos de los participantes en el proceso

| Caso | Datos del solicitante<br>Nombre*, edad,<br>ocupación | Datos del invitado<br>Nombre*, edad,<br>ocupación | Datos del<br>mediador(a)<br>Nombre*, edad, ocup |
|------|--|---|---|
| 1    | Bella, 44, Fem<br>.Desempleada                       | Roberto, 39, Masc,<br>Abogado/Empresario          | F, 26, fem, psicóloga                           |
| 2    | Jaime, 35, Masc.<br>Profesionista                    | Sonia, 44, Fem.,<br>Directora                     | D., 29, fem, abogada                            |
| 3    | Alejandra, 49, Fem.<br>Profesionista                 | Juan, 23, Masc,<br>Desempleado                    | C., 31, fem, psicóloga                          |
| 4    | María, 36, Fem, ama<br>de casa                       | Rogelio, 39,<br>Desempleado                       | C, 31, fem, psicóloga                           |
| 5    | Enrique, 37, Masc.,<br>obrero                        | René, 44, Masc.,<br>Herrero                       | F, 26, fem., psicóloga                          |

|    |                                   |                                  |                         |
|----|-----------------------------------|----------------------------------|-------------------------|
| 6  | Ervey, 36, Masc., obrero          | Juan, 37, masc., vendedor        | M, 46, fem., abogada    |
| 7  | Daniela, 33, Fem., ama de casa    | Darwin, 34, masc., empleado      | L, 33, fem., psicóloga  |
| 8  | Juana, 32, fem., ama de casa      | Lucy, 34, fem., ama de casa      | C, 31, fem., psicóloga  |
| 9  | Elí, 19, Fem., Ama de casa        | René, 21, Masc., Empleado        | F, 26, fem., psicóloga  |
| 10 | Viviana, 26, fem., vendedora      | Alex, 26, masc., campesino       | L, 33, fem, psicóloga   |
| 11 | Juana, 22, fem., estudiante       | Franco, 34, masc., obrero        | L, 33, fem., psicóloga  |
| 12 | Marta, 29, fem., médico           | Dileydi, 27, fem., Ama de casa.  | F, 26, fem., psicóloga  |
| 13 | Josué, 22, masc., empleado        | Gladiola, 47, fem, empleada      | M., 46, fem, Abogada    |
| 14 | Marissa, 36, fem., empleada       | Germania, 39, fem., empleada     | C, 31, fem, psicóloga   |
| 15 | Gladiola, 32, fem., profesionista | Jorge, 29, fem., desempleado     | F, 26, fem., psicóloga  |
| 16 | Adán, 56, masc., obrero           | Isabelino, 33, masc., taxista    | C, 31, fem, psicóloga   |
| 17 | Gema, 27, fem., empleada eventual | Luis Manuel, 21, masc., taxista. | L., 33, fem., psicóloga |
| 18 | Emilio, 63, masc., campesino      | Natividad, 75, masc., campesino  | L., 33, fem., psicóloga |

*\*Los nombres han sido sustituidos para cuidar la confidencialidad de cada caso.*

De esta tabla se puede concluir que la mayoría de las personas son de treinta a cuarenta años, de diversas ocupaciones, entre las más usuales están las amas de casa, los obreros y los empleados. En el caso de las mediadoras, -todas del sexo

femenino- son tanto licenciadas en Derecho como licenciadas en Psicología, algunas de ellas con estudios de posgrado.

Respecto del tipo de caso y las características como se le abordó, se presenta la siguiente tabla:

Tabla 2. Características de los casos

| <b>Ca<br/>so</b> | <b>Delito</b>                                   | <b>Nombre del caso</b>   | <b>Fecha de<br/>conjunta</b> | <b>Part</b> | <b>Lugar</b>      |
|------------------|---|--------------------------|------------------------------|-------------|-------------------|
| 1                | Amenazas  | De ofensor a<br>ofendido | 11 Mar 16                    | Si          | Villahermosa      |
| 2                | Amenazas  | Directora en apuros      | 17 Mar 16                    | No          | Villahermosa      |
| 3                | Daños   | Hijo alterado            | 18 Mar 16                    | No          | Villahermosa      |
| 4                | Incumplimiento<br>de obligaciones<br>familiares | Sí es mi hija            | 18 Abr 16                    | No          | Villahermosa      |
| 5                | Retención                                       | El toldo y el portón     | 12 Abri 16                   | No          | Villahermosa      |
| 6                | Amenazas  | El bíblico y el infiel   | 7 Abri 16                    | No          | Villahermosa      |
| 7                | Incumplimiento<br>de obligaciones<br>familiares | Pagas y convives         | 19 Abri 16                   | Si          | Tulipán,<br>Cund. |
| 8                | Abuso de<br>confianza                           | Tesorera evasiva         | 12 Abr 16                    | Si          | Villahermosa      |
| 9                | Retención de<br>documentos                      | Papel por apellido       | 29 Abri16                    | Si          | Villahermosa      |
| 10               | Incumplimiento<br>de obligaciones<br>familiares | Paga tus atrasos         | 4 May 16                     | Si          | Tulipán,<br>Cund. |
| 11               | Amenazas  | Ahora sí<br>terminamos   | 19 May 16                    | Si          | Tulipan,<br>Cund. |
| 12               | Amenazas  | Niega mala práctica      | 23 May 16                    | Si          | Villahermosa      |



|    |                    |                       |           |    |                |
|----|--------------------|-----------------------|-----------|----|----------------|
| 13 | Amenazas           | Tensión en el mercado | 2 May 16  | No | Villahermosa   |
| 14 | Daños y amenazas   | Pelear por un hombre  | 2 May 16  | No | Villahermosa   |
| 15 | Abuso de confianza | Debo no niego         | 19 May 16 | No | Villahermosa   |
| 16 | Lesiones           | Golpes al suegrastro  | 4 May 16  | No | Villahermosa   |
| 17 | Lesiones           | 300 pesos la curación | 16 Jun 16 | Si | Tulipan, Cund. |
| 18 | Daños              | Cacao quemado         | 16 Jun 16 | Si | Tulipán, Cund. |

\*La Columna Part se refiere a la participación del investigador dentro de la sesión conjunta.

Como se puede apreciar en la tabla son varios los delitos que se presentaron en los casos estudiados, el más frecuente fue el de amenazas y los otros delitos se presentaron con menor frecuencia casi en el mismo número. A cada caso se les asignó un nombre para poderlo identificar con facilidad, además en la tabla se colocó la fecha de la sesión en que se llevó a cabo, el lugar y se agregó la referencia si el investigador estuvo presente en la sesión conjunta en la columna Part.(participante).

## II. Hallazgos de la investigación

A continuación, se presentan los resultados encontrados en las entrevistas, examinando cada una de las 5 preguntas efectuadas a los participantes, considerando que se han agrupado inicialmente en códigos abiertos, mismos que se obtienen al hacer una selección substantiva del contenido narrativo, tal como lo fueron expresando los mediados y mediadores.

A partir de encontrar expresiones narrativas coincidentes se estructura su contenido y posteriormente se presentan los datos en una tabla para ubicar lo

encontrado respondiendo la pregunta propuesta. Conjuntamente se agrega la condición de que si el código está a favor o en contra de alcanzar el acuerdo. Finalmente, se agrega un esquema gráfico propositivo para una organización con más sentido de los datos explorados en la investigación.

Dentro de los códigos encontrados se encuentran entre paréntesis el número de caso al que se refiere (1 al 18) y una letra correspondiente, en este caso la letra *a* para solicitante, *b* para invitado y *c* para mediador.

#### 1. Del porqué se alcanzó el acuerdo.

La pregunta en torno a ¿por qué se alcanzó el acuerdo? es en sí misma un tema central en esta investigación. Revisar las variedades de descripciones interesantes conduce a suponer que de ningún modo hay respuesta sencilla a este cuestionamiento. En los datos que se van a mostrar a continuación, se encuentran distintas afirmaciones, opiniones, creencias y supuestos acerca de cómo los participantes han explicado que se llegó al acuerdo, por lo que aquí se presentan los resultados analizando primero las narraciones en torno a códigos y un esquema general comprensivo acerca de cómo agrupar los datos. Los códigos presentados se ubican del que obtuvo mayor número de unidades narrativas al menor de todos ellos.

En primera instancia, se señala que aparecieron 18 códigos diferentes, mismos que se sustentan en las narraciones vertidas por los participantes, perteneciendo a distintas temáticas, importancia y repetición, véase un resumen de éstos códigos y su frecuencia en la tabla 3.

El primer código que más apareció como respuesta fue la **percepción de que el conflicto se solucionó** tal como lo podemos apreciar en las siguientes respuestas: “*y, pues, se resolvió bien, afortunadamente para todos*” (1a), “*si se llegó a una solución*” (2a), “*se logró resolver con buen resultado diría yo*” (2c), “*ya quedamos en dejar ya de por sí ¿verdad? terminar este trabajito*” (5b), “*y ya quedamos de acuerdo*” (5b), “*se fueron aclarando*” (6a), “*por lo que yo ya le di vuelta a este asunto*” (6b), “*se llegó a un acuerdo de respeto mutuo*” (6c), “*estuvo bien esta reunión*” (7b), “*yo creo que se llegó a algo que es bueno, así lo veo*” (7b), “*hubo un acuerdo de pagar lo que era de la cuenta de la escuela*” (8a), “*yo creo que sí estuvo*

*bien*” (10b), *“yo no quiero problemas con nadie”* (12a), *“se alcanzó por un lado el respeto entre ellas”* (12c), *“abrirse les ayudó para llegar a un convenio”* (13c), *“me parece que funcionó muy bien”* (15a), *“y pues que así se resuelva –el conflicto–”* (18b). Fueron en total 16 unidades narrativas relacionadas con esta temática, que considera primero una evaluación de que el conflicto se ha terminado desde su óptica por un lado y por otro, las personas sienten que consiguen un objetivo importante en esa etapa particular de su vida.

Otro código se refiere a que se hacen **concesiones particulares o recíprocas** que ayudan a que la mediación encuentre un camino, porque reflejan que las personas se han movido de su posición inicial y están dispuestas a asumir cambios en sus vidas. Con frecuencia estas unidades narrativas aparecen en la etapa de creación de alternativas y definición de compromisos. Algunas frases relacionadas son: *“que él olvida lo del robo, pero que ella deje de ver al taxista”* (1c), *“para mí es importante tener los papeles de mi hijo y él lo entendió así”* (9a), *“ambos necesitaban ir cerrando este ciclo”* (9c), *“se trata de ser justos”* (10b), *“se llegó al acuerdo porque son en parte conscientes que su relación de noviazgo ya no funciona”* (11c), *“ambas partes deciden respetarse mutuamente”* (13c), *“se dieron una oportunidad de abrirse para aclarar su problema”* (13c), *“Adán llegó a un acuerdo como una concesión para no tener problemas familiares”* (16c), *“ya que Natividad lo propuso pues estuve de acuerdo en la cantidad”* (18a), *“ambos pusieron en su momento, de su parte”* (1c), *“debe ser responsable de lo que hace y creo que lo entendió”* (3a), *“si se logró que me respondiera René” –estando aquí–*(5a), *“Viviana mostró mucha flexibilidad en sus propuestas”* (10c), *“Silvina aceptara inmediatamente lo propuesto de la cantidad dicha por Marissa”* (14c), *“eso modifica la forma de ver su conflicto, para ambas partes”* (15c), *“porque sí está bien lo que ella pide”* (17b), *“y don Emilio fue teniendo que ser el que se flexibilizara para llegar a un punto de acuerdo”* (18c). Todo mediador debe estar muy pendiente de identificar este código, porque son la base que permite desarrollar acuerdos o afinarlos mejor.

El tercer código es el de generar **una propuesta de solución**, del mismo se desprenden 15 unidades, este sería una respuesta de evaluación parcial de la

pregunta del porqué se llegó al acuerdo. Para esta código se encuentra que algún mediado o mediador ha hecho una propuesta para facilitar el proceso como consta en las siguientes narraciones: *“quedé en hacerles un oficio para que no molesten al señor Jaime”* (2b), *“pero reaccionó y decidió tomar la oportunidad que se le presentaba”* (3c), *“el señor tiene la obligación de darme para el sostenimiento de la niña”* (4a), *“desde antes yo pagué todos mis adeudos con María”* (4b), *“recuperar mi toldo y mi portón”* (5a), *“tenía que buscar algún modo de llegar a un acuerdo”* (8c), *“pues que pensara en la niña que es la principal afectada”* (10a), *“que se haga responsable de esos 2250 pesos”* (10a), *“estoy de acuerdo en que se olvide este asunto”* (11b), *“solo –quiero- que me pague lo que hizo”* (16a), *“pero que ya se olvide, que se calme”* (16a), *“necesito que me pague mis curaciones”* (17a), *“yo sólo eso vine a pedir, porque él si tiene un trabajo fijo”* (17a), *“pero que sea todo justo”* (17b), *“nada más que no lo repita otra vez” –la quema-* (18a). En este punto, hay propuestas concretas como la devolución o pago de algún objeto y otras más actitudinales o abstractas como pedir que sea justo o que se olviden del asunto. También hay que señalar que en algunos casos los ofrecimientos ya se habían llevado a cabo mientras que otras peticiones, son asuntos para resolver en un futuro inmediato.

Otro código importante es el relacionado con **la intención previa** de resolver el conflicto, por ejemplo, cuando se dice que *“ambos traían la intención de dejar resuelto esto”* (1c), *“sin embargo, querían salir con un acuerdo”* (2c), *“ya no quiero problemas con su personal”* (2a), *“yo desde uhh ya quería terminar este asunto”* (5a), *“porque ya quería dejar este asunto atrás con el señor”* (6b), *“han tenido tiempo de irlo asimilando”* (6c), *“porque se había visto que sí querían acordar algo desde antes”* (7c), *“ya desde la previa se había comprometido a estar al corriente de sus pagos”* (7c), *“siento que ambos desde el inicio y la previa sabían que se podían arreglar”* (10c), *“no tenía caso seguir con esto”* (11b), *“para qué quiero más problemas adelante”* (11b), *“ambas partes habían manifestado su deseo de terminar de verse”* (11c), *“desde las sesiones previas se notó la cordialidad y el interés de ambas partes en terminar este asunto”* (15c), *“-llegar al acuerdo- “sobre todo cuando lo han manifestado en las sesiones anteriores”* (17c), *“aquí venimos a reparar lo*

*dañado*” (18a). Este código es valioso porque favorece el llegar a acuerdos ya que las personas han manifestado o pensado que quieren gestionar y terminar su conflicto antes de iniciar la sesión conjunta y probablemente, actúen motivados hacia ese objetivo cuando llegue el momento del encuentro. Este código supone que el conflicto se está gestionando bien incluso antes de llegar a solicitar el servicio a la fiscalía.

También se permiten manifestar **emociones** frente al otro, aunque la mayor parte de ellas de tipo negativo: *“yo estaba molesto con ella”* (1a), *“Bella lloró en un momento”* (1c), *“hay mucha estima entre ellos”* (1c), *“hubo muchas emociones”* (1c), *“tengo pena por lo ocurrido”* (1a), *“se alcanzó –el acuerdo- para que esté tranquila”* (12b), *“me parece que la invitada tenía temor de manchar su nombre”* (8c), *“Alex quizás más reservado”* (10c), *“siento yo con cierta incomodidad y enojo”* (10c), *“es que yo pues venía con miedo”* (13a), *“ya le hice saber mi miedo”* (13a), *“creo que se espantó”* (13b), *“temía Isabelino por un lado ser detenido si no desistía Adán”* (16c), *“también temía o teme que tome represalias en contra de su pareja”* (16c). A partir de estas expresiones se infiere que el temor, el miedo y el enojo aparecen con más frecuencia. Sin embargo, el que se relacione a las emociones con las explicaciones acerca de cómo se alcanzó el acuerdo indican que juegan un papel preponderante, ya que éstas no se planean, sino que emergen de manera natural en la sesión dándole un tono y curso especial a cada encuentro.

El código de hacer **compromisos o acciones a futuro** se observa en las etapas finales de la sesión y muestran una tendencia clara de las personas de ir cerrando adecuadamente el encuentro de la sesión conjunta. En ese sentido se encuentran expresiones como: *“tengo que hacer lo que aquí se señaló”* (2b), *“se logró algo, aunque ya veremos”* (7a), *“sí, porque espero que cumpla en trato”* (9b), *“sabiendo que tenía que cumplir con sus atrasos en sus alimentos”* (10c), *“acordamos respetarnos de ahora en adelante, espero que sí”* (14b), *“quieren llegar a un acuerdo porque así lo consideran conveniente”* (14c), *“ahora ya haré lo que me comprometí”* (15b), *“a fin de mes le pago”* (15b), *“pero ya me comprometí a pagar”* (16b), *“y él también a respetar”* (16b), *“yo voy a pagar la cantidad que dije, los trescientos”* (17b), *“ya quedamos en dos pagos para terminar este problema”* (18b).

De estas expresiones se deducen dos tipos de opiniones, el deseo del sujeto de pagar conforme lo acordó en la sesión conjunta y la opinión acerca de lo que el otro hará que oscila entre la esperanza y la duda que lo haga.

Podría parecer paradójico, aun cuando otro código relacionado con alcanzar un acuerdo es el **quejarse del otro** como se constata en las siguientes expresiones narrativas: *“Porque al fin y al cabo ella hace lo que quiere”* (10b), *“este joven es muy exagerado”* (13b), *“es importante tener la seguridad que nadie va a poder lastimarte”* (12a), *“es importante aclarar que esta mujer debe de respetar la vida de los otros, no andar rasguñando y golpeando personas”* (14a), *“como me daba largas Jorge”* (15a), *“ésta persona me lastimó aquí y aquí” -señala cabeza y pecho-* (16a), *“el problema es que es una persona violenta”* (16a), *“este señor sabe que lo que hizo no está bien”* (16b), *“don Emilio no quiso el acuerdo primero”* (18b), *“con personas mayores son difíciles los casos”* (18c), *“don Natividad fue un poco contradictorio”* (18c). Se infiere una necesidad de los participantes de decir algo acerca del otro que no le agrada o no está de acuerdo y el decirlo en la sesión o en la entrevista, es una forma de poder dar cauce a esa incomodidad o molestia con lo que al afirmar su queja, lleva al escenario del conflicto un proceso de interacciones desde esa diferencia.

Otro código significativo que se encontró se refiere a que se presentaron **problemas en la sesión**, situación bastante usual la mayoría de las veces, que aunque son esperables, no se sabe en qué instante y de qué tipo puede ser. Aquí se consignan algunas de éstas señaladas por los participantes: *“Bella se mostró inicialmente confusa en su diálogo”* (1c), *“no fue nada fácil ya que duró casi 3 horas”* (3c), *“hubo un momento en que casi se echa todo a perder cuando la mamá menciona que sus hermanas sí lo van a demandar”* (3c), *“tardó en calmarse Juan y costó tiempo”* (3c), *“pero yo vi como que no sabía muchas cosas”* (6a), *“hubo tensión”* (6c), *“no sin ciertos problemas se llegó a un acuerdo”* (6c), *“hubo resistencia de Darwin es normal”* (7c), *“pero ya en la sesión se enganchaban fácil con las quejas del otro”* (11c), *“en casos de amenaza ya habían tenido anteriormente malos entendidos”* (13c), *“fue un caso complicado”* (16c), *“porque no ceden en sus posiciones”* (18c). Al igual que en el código anterior, una situación esperable es que

al encontrarse dos narraciones distintas acerca de los hechos, se generen distintas reacciones y situaciones que dinamizan la gestión de conflicto, como perder la calma, sentirse tenso, resistirse a cambiar algo, etc. Sin embargo, en ese transcurrir dialógico las personas usan sus recursos para superar esos obstáculos o, por el contrario, terminan sin acuerdos en el proceso.

El **diálogo** se esperaba que fuera una característica mucho más mencionada de lo que se encontró. En relación al tema se encontraron expresiones como: *“al hablar con el otro se pudiera manifestar lo que cada uno traía”* (1c), *“porque se llegó a un buen diálogo”* (1c), *“pero ya en la plática todo se aclaró”* (1b), *“después de muchas aclaraciones pudieron lograrlo”* (2c), *“después de mucho discutirlo lo entendió”* (2a), *“valor para hablar cada uno de cómo estaba y qué quería”* (6c), *“hablar sin terminar peleando o agrediendo de una u otra manera”* (9c), *“así que para mí era importante saber de qué se trataba”* (13a) *“y ya se lo expliqué a la señora”* (13a), *“porque ambas partes pudieron hablarse frente a frente”* (1c), *“porque teníamos que hablar acerca de este problema que tenemos los dos”* (9b). La esencia de la mediación es su condición dialógica, esto usualmente tiene dos etapas claves, una de ellas es la conversación de tres personas donde los mediados se dirigen directamente al mediador que es lo usual al inicio de la sesión y la otra ocurre de manera espontánea cuando los mediados deciden hablarse directamente y el mediador procura intervenir poco en tal interacción si ésta es percibida como positiva y/o constructiva.

Una característica actitudinal asociada con la posibilidad de alcanzar un acuerdo se refiere a la presencia de **buenas intenciones** entre los mediadores y los mediados: *“el deseo de ambos de llevar bien su relación”* (4c), *“la buena fé de Rogelio de pagar todos sus adeudos hace unos días”* (4c), *“si no venimos a pelear”* (7b), *“Dileydi aceptó como una forma de demostrar que no tiene nada que ocultar”* (12a), *“no hay en realidad nada de problemas”* (13b), *“lo que pasa es que siempre tuve la intención de pagarle”* (15b), *“yo no quiero problemas”* (16a), *“acorrallarlos con la intención que salgan de aquí con un acuerdo”* (17c), *“pues que como siempre se respete la ley”* (18a). Normalmente las buenas intenciones van acompañadas de acciones específicas que son señales que ayudan a que el conflicto tome

paulatinamente otra forma. En muchos casos funciona como una señal para que el otro mediado perciba que las cosas están cambiando positivamente. La percepción del mediador de las buenas intenciones de los mediados debe ser aprovechada para connotar positivamente los avances que se van presentando en la gestión del conflicto.

Que una de las partes **reconozca su falta** es significativo en una sesión y eso generalmente acontece en la parte media de la sesión. Probablemente es uno de los momentos específicos más importantes que cambia el rumbo del encuentro. Puede darse como consecuencia de haberlo pensado con anterioridad, por presión propia o del contexto. En general produce un efecto bastante positivo en las sesiones, algunos ejemplos que se encontraron: *“Bella reconoció su falta y eso hizo que todo se hiciera más fácil”* (1b), *“se comprometió a cubrir los daños que me ocasionó en casa”* (3a), *“soy perfectamente consciente que soy responsable de lo sucedido”* (3b), *“voy a pagarle tal como lo señalé”* (3b), *“sí soy responsable y pagaré”* (3b), *“porque es lo correcto” –pagar-* (8b), *“ella sabe en su conciencia que hizo mal”* (12b), *“en reuniones previas ambas partes reconocen que es penoso lo sucedido”* (14c). Normalmente quien asume este papel es el invitado, quien ha sido presuntamente señalado como autor de un delito. Es importante agregar que, en muchos casos, la figura del solicitante busca que el invitado reconozca de viva voz su falta para que se genere un clima más favorable al acuerdo.

El mediado decide **justificarse** como una forma de decir algo acerca de sí mismo en el conflicto que está enfrentando. Algunas frases relacionadas con estas justificaciones son: *“aunque me tarde” -para pagar-* (4b), *“es que no tengo empleo ahorita”* (4b), *“yo sólo necesitaba unos diítas, tiempo”* (5b), *“yo nunca me negué”* (8b), *“yo tengo gastos y puedo sola, pero si tiene al papá qué mejor que esté presente”* (10a), *“yo siempre he hablado fuerte, sí, hablo fuerte”* (13b), *“pero claro que no va a pasar nada como ya dije”* (13b), *“pero no tenía dinero”* (15b), *“ya le he quedado mal antes y ahora no”* (15b), *“porque yo no gano mucho”* (17a). La razón más identificada como se deduce es la de justificar el no tener dinero, empleo o ambos. Adicionalmente otra razón presentada es algún defecto del carácter que sea motivo para no cumplir lo convenido.



Otro código específico que aparece, es el relacionado con ejercer algún tipo de **presión** en el procedimiento. Puede ser entre los mediados entre sí o del mediador hacia los mediados, algunas expresiones encontradas son: *“tuve que presionar a la directora para que accediera” (2a)*, *“si no lo presiono de este modo, no lo hace” (4a)*, *“creo que no le quedaba de otra que pagar” (8a)*, *“pero había que presionar” (8a)*, *“además con todos los hechos que había en su contra” (8c)*, *“con la finalidad de presionarlo para que pague” (15a)*, *“a veces hay que hacer algo de presión para que lleguen al arreglo” (17c)*, *“hay que acorralarlos” (17c)*. El uso del mecanismo de presión es empleado en la etapa en que aparecen las propuestas y se tienen que tomar decisiones. La presión es dirigida hacia la persona percibida como dubitativa y también hacia aquella que tiene algo que ofrecer a la contraparte, en el caso de la mediación penal, frecuentemente son más presionados en tal sentido, los invitados o infractores, debido a que su posición en el conflicto los coloca en el rol de resarcir el daño ocasionado. En algunos otros casos, la presión la usa el mediador como último recurso si la sesión se encuentra en un estado de impasse.

Se encontraron algunas situaciones relativas a la **figura del mediador** explicadas por ellas mismas: *“no fue fácil porque no hice las iniciales con ellos” (1c)*, *“salieron datos que me tuve que poner a pensar” (1c)*, *“temor por cómo van a reaccionar” –en asuntos de amenazas por infidelidad- (6c)*, *“querían hacerlo frente a un tercero que les ayudara a hablar” (9c)*, *“dejar de ser un asunto entre particulares a ser un asunto mediado por un tercero” (15c)*. Las tres primeras frases son expresiones de preocupación acerca de cómo actuar en situaciones específicas que son percibidas como un problema en ese particular momento y las últimas expresiones son una percepción que tienen acerca de su papel de favorecedor del encuentro y de la posibilidad de alcanzar el acuerdo.

Un código particular tiene que ver con que **los mediados se conocen** entre sí. Al respecto se encontraron frases como: *“Como llevan años de conocerse” (1c)*, *“no se conocían directamente” (2c)*, *“permitió que se diera el tiempo de ver a su hija un par de horas” (4c)*, *“si Gladys es buena, lo sé” (15b)*, *“pues como llevan mucho tiempo de conocerse” (1c)*. Lo cierto es que, en numerosos casos presentados en

este estudio, las personas se conocen, ya que son familiares o vecinos, lo que es un factor para que hablen más, tengan más confianza, se muestren de modo más natural y afloren muchas emociones. Todo lo mencionado, puede llevar a que las personas a encuentren caminos para un acuerdo, o por el contrario, sigan manteniendo activo su conflicto.

Se reconoce **el apoyo institucional y profesional del centro**: “*el apoyo que nos dieron fue bueno*” (7a), “*por eso acudí aquí a pedir apoyo*” (11a), “*tuve que venir a esta instancia que ya conozco*” (15a), -*asunto mediado*- “*en una institución como la fiscalía*” (15c). Algunas expresiones insertas dentro de lo que favoreció el acuerdo es la relacionada con la figura institucional, en este caso materializada en una institución pública como la fiscalía, que les permite a las partes, visualizarla como un canal natural para dirimir su conflicto.

El **factor tiempo o timing** plantea un código especial, que en dos sentidos puede encontrarse en las frases que a continuación se mencionan: “*como el asunto era de hace 3 años que sucedió lo más crítico*” (6c), “*fue un caso muy largo*” (16b), “*hoy ya viste que demoramos casi dos horas*” (18c). En la primera frase tiene un carácter positivo, ya que las personas han tenido tiempo de asimilar lo pasado, por lo que los aspectos emotivos y reactivos del conflicto han disminuido facilitando la toma de decisiones. En la segunda y tercera frase se maneja en sentido negativo haciendo que la sesión se convierta en un encuentro que desgasta a los sujetos durante las horas que están gestionando su conflicto.

Un par de respuestas específicas mencionaron **no saber** cómo se llegó al acuerdo reflejada en expresiones como: “*si, no sé muy bien cómo*” (6a), “*no sé al final*” (14b), que entre otras cosas supone que hacer una evaluación de lo experimentado en la sesión conjunta no resulta tan fácil explicarla en palabras y sobretodo de manera inmediata al haber concluido.

Tabla 3. Comparativos de respuestas a pregunta 1

*¿Por qué se alcanzó el acuerdo?*

| <b>Número</b> | <b>Código</b>                         | <b>Frec.</b> | <b>A favor /en contra del acuerdo</b> |
|---------------|---------------------------------------|--------------|---------------------------------------|
| 1             | Percepción que se solucionó           | 17           | A favor                               |
| 2             | Concesiones particulares o recíprocas | 17           | A favor                               |
| 3             | Propuesta de solución                 | 15           | A favor                               |
| 4             | Intención previa                      | 15           | A favor                               |
| 5             | Emociones                             | 14           | Ambos                                 |
| 6             | Compromisos o acciones a futuro       | 12           | A favor                               |
| 7             | Problemas en la sesión                | 12           | En contra                             |
| 8             | Quejarse del otro                     | 11           | En contra                             |
| 9             | Diálogo                               | 11           | A favor                               |
| 10            | Justificarse                          | 10           | Ambos                                 |
| 11            | Buenas intenciones en la sesión       | 9            | A favor                               |
| 12            | Reconocer la falta                    | 8            | A favor                               |
| 13            | Presión                               | 8            | Ambos                                 |
| 14            | Figura del mediador                   | 5            | A favor                               |
| 15            | Los mediados se conocen               | 5            | Ambos                                 |
| 16            | Apoyo institucional                   | 4            | A favor                               |
| 17            | Timing                                | 3            | Ambos                                 |
| 18            | No saber                              | 2            | En contra                             |

De acuerdo a esta tabla lo que mejor explica por qué se llegó a un acuerdo tiene dos respuestas principales. En primer lugar, los participantes refieren que hay una percepción que el problema ha podido solucionarse, es decir, el evaluar el conflicto y lo realizado con él a lo largo del encuentro, dejan la impresión que ha llegado a un fin y voluntariamente ha convenido en plasmarlo en un documento.

Por otro lado, otra respuesta valiosa fue que se llegó al acuerdo porque los mediados tuvieron que hacer concesiones particulares – sea de ambas partes o sólo uno- ya que hubo en el diálogo la oportunidad de ceder en algún punto en



y en negro los cuadros que incluyen códigos tanto a favor como en contra del acuerdo.

Proponer una secuencia lógica de todos los códigos llevaría a suponer que los mediados se conocen, que llegan a la sesión con la intención de resolver su conflicto, fomentan los participantes el diálogo como una condición importante para que se incentive un buen resultado, es decir, que pueden suceder distintas cosas, como que se justifiquen conductas, se quejen acerca del otro, se encuentren problemas diversos en la sesión y se activen diversas emociones, sin embargo, el proceso fluye si los participantes llevan consigo buenas intenciones, reconocen sus fallas y de modo principal ayuda el que hagan concesiones, que incluso haya algún tipo de presión entre los participantes (a veces inclusive del mediador) para acercarse al acuerdo, que se elaboren y gestionen alternativas de solución, y que se genere la percepción que el conflicto se solucionó, aunque también queda la idea que hay compromisos o acciones a futuro que cumplir.

De modo particular, hay tres elementos que participan de modo permanente, aunque con un matiz distinto en este proceso que son: la figura del mediador, el apoyo institucional brindado por la fiscalía que figuran de modo permanente en toda ocasión de la mediación y finalmente el *timing* o momento en que se lleva a cabo la sesión. Cabría agregar que existe la posibilidad de que alguna persona diga que no sepa cómo se llegó al acuerdo o que al menos, no lo sepa explicar.

## 2. Narrativas coincidentes o diferentes

A continuación, se presentan los resultados relativos a la cuestión acerca de si coinciden o difieren las narrativas usadas para explicar el logro del acuerdo alcanzado. El análisis de estos datos se deriva por lo dicho únicamente por los mediados y han sido comparados caso por caso, teniendo un total de 18 casos.

En este apartado, se busca explicar las coincidencias o diferencias basándonos en tres criterios clasificatorios: coincidencia general, coincidencia parcial o diferencia. La general es aquella en la que las 2 partes tocan temáticas similares relacionadas con el logro del acuerdo, el criterio parcialmente coinciden se refiere a que solo en algunos temas coinciden los mediados pero en otros difieren,

y, el criterio difieren es aquel donde los participantes dicen cosas distintas referentes al logro del acuerdo.

Tabla 4. Comparativo de respuestas por caso pregunta 1a  
*¿Coinciden o difieren las narrativas de las partes involucradas en el conflicto?*

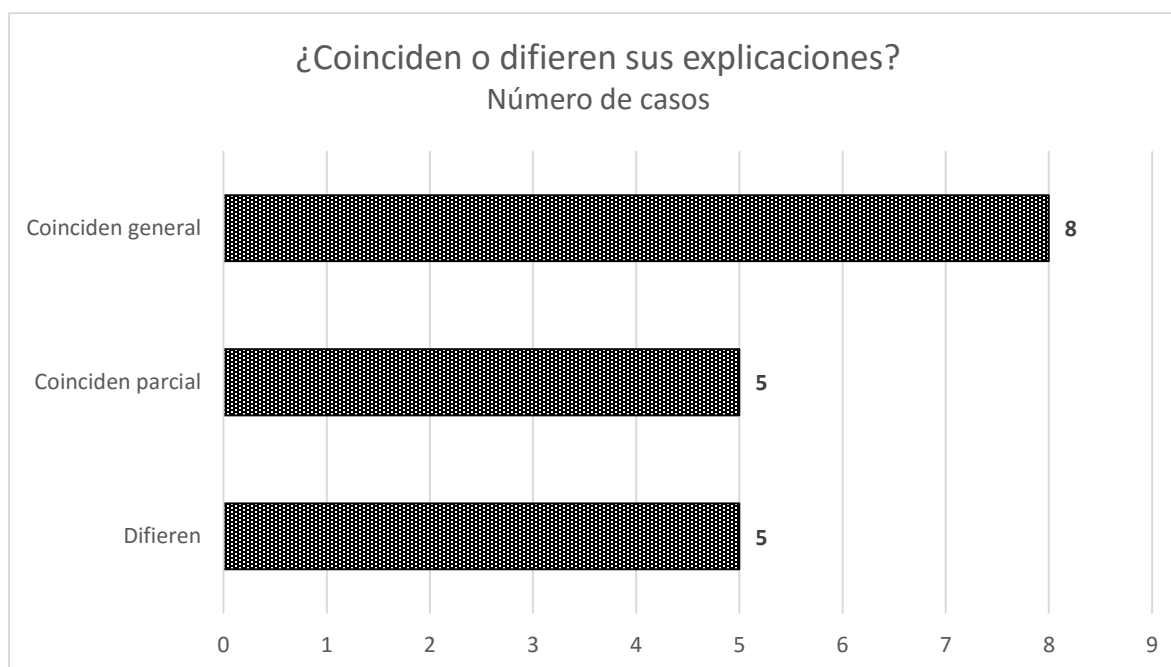
| Caso | Criterio   | Conclusión                |
|------|--|---------------------------|
| 1    | Coinciden en la tendencia a lograr el acuerdo y difieren en puntos particulares como sentir pena o atribuir la falta de la otra persona.                               | Parcialmente<br>Coinciden |
| 2    | En este caso no coinciden las narrativas acerca de cómo se llegó al acuerdo, ya que cada uno defendió su postura y puntualizó cosas diferentes.                        | Difieren                  |
| 3    | Aquí coinciden las posturas de las partes, ya que narran la necesidad de ser responsables, pagar y aprovechar la instancia.  | Coincidencia<br>general   |
| 4    | Este caso es al igual que el anterior de coincidencia acerca de obligaciones, adeudos, cumplimiento de responsabilidades.  | Coincidencia<br>general   |
| 5    | Coinciden ambas partes en la necesidad de ir cerrando esta situación y dejarla terminada   | Coincidencia<br>general   |
| 6    | En este caso en particular las opiniones de una parte son centradas en las dudas y la confusión mientras que el otro se centró en la necesidad de terminar el problema | Difieren                  |
| 7    | Hay una coincidencia plena en este caso de percibir como positivo el encuentro y que se llegó a algo entre las partes.   | Coincidencia<br>general   |
| 8    | Para este otro caso se centran ambas partes en la necesidad de pagar, de aceptar la responsabilidad y el énfasis en los acuerdos.                                      | Coincidencia<br>general   |

|    |   |                        |
|----|---|------------------------|
| 9  | Los discursos en los participantes solo parcialmente pueden mostrar similitudes, sobretodo en resolver, aunque cada uno espera cosas diferentes, uno espera que se cumpla lo platicado mientras que la otra parte quiere la seguridad de tener los papeles. | Parcialmente coinciden |
| 10 | Ambas partes en este caso difieren en sus narrativas centrándose en aspectos diversos por lo que se puede señalar que sus comentarios difieren de modo considerable   | Difieren               |
| 11 | Para este caso en particular, las respuestas obtenidas son similares, porque refieren a la necesidad de terminar el problema, tener tranquilidad y olvidar el asunto.   | Coincidencia general   |
| 12 | El discurso se centra en la necesidad de estar tranquilos, seguros y no tener problemas con la otra persona a partir de la firma del convenio de respeto.   | Coincidencia general   |
| 13 | En este caso coinciden en hablar acerca de cómo se veían mutuamente ante el problema, plantean sus temores y sus malos entendidos.  | Coincidencia general   |
| 14 | Sus opiniones, aunque centradas en el conflicto, manifiestan diferentes aspectos a considerar para el logro del acuerdo   | Parcialmente coinciden |
| 15 | Para este caso, aunque hablan del compromiso acerca del objetivo de la mediación, cada uno resalta distintos aspectos del conflicto.  | Parcialmente coinciden |
| 16 | Un caso muy intenso, donde las personas siempre estuvieron apegadas a sus posiciones, hablan de cómo actuar en el futuro inmediato como consecuencia del acuerdo.   | Parcialmente coinciden |

|    |   |          |
|----|---|----------|
| 17 | Al igual que el caso anterior, estuvieron los mediados hablando desde sus diferentes posiciones y la mediadora desde su estrategia de trabajo.          | Difieren |
| 18 | Sus explicaciones acerca de lo que permitió el acuerdo difieren entre los participantes señalando distintos aspectos de la sesión en la que estuvieron. | Difieren |

Al ubicar estos resultados en un gráfico para hacer mucho más claros de todos los casos revisados, queda el siguiente panorama:

Figura 2. Explicaciones coincidentes o diferentes a pregunta 1a



La tabla 4 y la figura 2 exponen que en la mayor parte de los casos los involucrados coinciden en sus narrativas cuando se refieren a lo que sucedió en el procedimiento (8 casos de un total de 18, es decir, 44% del total), mientras que se presentan 5 casos con coincidencia parcial (27% del total) y 5 con narrativas diferentes (27% del total de los casos). Esta percepción de coincidir parcial o totalmente explica cómo es que se facilita el llegar a un acuerdo, puesto que ubican



en común temas e intereses. Más difícil de explicar son los casos que terminan en convenio, aunque sus narrativas difieran significativamente.

### 3. Descripción de la sesión

Este tema permitió mostrar una riqueza interesante en contenidos y generó una gran diversidad de narrativas en las personas que lo contestaron. Se encontraron 7 grandes grupos que englobaron a varios códigos y que son los siguientes: Actitudes e intenciones, aspectos comunicativos, problemas u obstáculos, emociones, papel del mediador, calificación, percepción del resultado.

#### A) Actitudes e intenciones.

En toda relación social, incluyendo la mediación, la forma en que las actitudes y las intenciones permiten generar resultados son primordiales. En este apartado, se han considerado los siguientes 10 códigos: no querer problemas, interés en alcanzar un acuerdo o arreglo, fabricar opciones, actitudes positivas individuales, percepción de actitudes positivas del otro, actitudes positivas de ambas partes, actitudes específicas negativas, actitudes negativas conjuntas, justificación de una acción propia y actitudes hacia el futuro.

En este apartado es fundamental como las personas manifiestan abiertamente **no querer problemas** porque valoran que tienen suficientes condiciones o razones para superar el conflicto, por lo que se incluyen aquí frases como: *“no quiero tener problemas” (1ª, 14a)*, *“no quiero tener más problemas” (12b)*. Algunos mediados manifiestan abiertamente en algún momento que ya no quieren sostener el conflicto que los llevó a la mediación, lo que normalmente se traduce en actitudes facilitadoras del proceso en la toma de acuerdos.

La manifestación franca del mediado en mostrar **interés en alcanzar un acuerdo o arreglo** se manifiesta en las siguientes expresiones: *“tiene la intención de arreglarse” (3c)*, *“estamos aquí para arreglarnos” (5b)*, *“interés por llegar al arreglo” (5c)*, *“intención de resolver esto” (8c)*, *“interés en aclararlo” (1b)*.

En ese mismo sentido para gestionar el conflicto es necesario ir **fabricando las opciones** que permitan a las participantes, especialmente a los mediados,

moverse de sus posiciones iniciales, algunos ejemplos son: “ *fueron apoyándose a tomar una decisión*” (10c), “*se generaron alternativas*” (8c), “*se fueron buscando opciones*” (5ª), “*les hablé de las cosas buenas que tienen como familia*” (3c). En este tema en particular es clave resaltar que la fabricación de opciones exige de parte de los participantes creatividad, flexibilidad y disposición al cambio. Normalmente suele darse en la parte media y final de la sesión.

En particular cuando los participantes muestran **actitudes positivas individuales** y las reconocen en su participación en la sesión, se fomenta el darse cuenta personal de cómo se están conduciendo frente al conflicto. Algunas de estas expresiones fueron: “*paciencia mía*” (2b), “*la directora más flexible*” (2c), “*me gusta arreglarme con la autoridad*” (18b), “*yo sólo apoyé*” (12a), “*no hacerse tonta*” (8b), “*respetuosa*” (14a), “*me apoyé en la sagrada biblia*” (6b) y “*pedir lo mismo a la contraparte: pido respeto*” (14a). En la medida en que aparecen éstas actitudes, las personas muestran más interés en moverse en una nueva dinámica del conflicto.

Del mismo modo, son parte importante de una sesión, frases relacionadas con la **percepción de actitudes positivas del otro**, como cuando se dijo: “*se dio cuenta de su error*” (5a), “*lo vi calmado*” (3a), “*fue logrando que cediera*” (2b). Si un mediado percibe que la otra persona tiene una actitud positiva, ese reconocimiento ayuda a ver algo valioso en la otra persona, y, por tanto, facilita el procedimiento para que la sesión se conduzca por mejor camino.

En ese mismo sentido, son importantes las **actitudes positivas de ambas partes** que se identifican en las siguientes frases: “*franca la forma de ser de él y la mía*” (13b), -los dos- “*son abiertos, francos y groseros*” (13c), “*siempre dentro del respeto*” (13b), “*respeto entre ambos*” (11c), “*no insultarse*” (17b), “*comprometernos a cumplir*” (17b). Esta cualidad favorece mucho el que se sintonice más adecuadamente la sesión porque coinciden en mostrar actitudes positivas parecidas que ayuda a empatizar a las partes.

En contraparte, se presentaron algunas **actitudes específicas negativas** de parte de alguno de los mediados que en muchas ocasiones no abonaron a facilitar la resolución del conflicto, por ejemplo, en las siguientes frases: “*era muy insistente*” (2a), “*su postura era firme y no era flexible*” (2b), “*el sr. Jaime muy exigente*” (2c),

*“casi se va de la sesión” (3a), “Alex más reservado” (10c), “le cuesta trabajo reconocer que tiene un problema de violencia” (9a).* Es sin duda innegable que parte natural que describe el proceso de mediación incluye momentos particulares en que aparecen o se incrementan las actitudes negativas, principalmente en la fase de contar su versión acerca del conflicto, por lo que el mediador en gran parte, al igual que los mediados, deben saber tolerar y orientar tales expresiones, para no poner en riesgo los avances alcanzados en la sesión.

En algunas ocasiones se encontraron **actitudes negativas conjuntas**, es decir, que los dos mediados se comportaron de modo similar obstaculizando por momentos el conflicto, por ejemplo, cuando se dice que: *“se recriminaron cosas” (11c), “salieron temas del pasado” (13c), “ella sabe cómo se dieron las cosas” (12b), “muy calladas y serias” (14c).* Es de hacer notar que en la medida en que éstas actitudes son más intensas y se extienden a lo largo de la sesión, más difícil es lograr el objetivo que se alcance el acuerdo.

En otras ocasiones, se escuchó que señalaron cuestiones como **justificar una acción propia** como cuando dicen: *“necesitaba tiempo” (5b), “porque no he pagado” (10b), “no tengo que involucrarme” (12a), “yo no tenía que ver” (12a)* que plantean una posición donde la persona argumenta que está impedida para hacer algo, lo que la imposibilita para moverse de su posición. Entre los argumentos más usuales está la escasez de recursos materiales como dinero.

Finalmente, aunque no menos significativo, se proponen **actitudes hacia el futuro**, como, por ejemplo, *“dejar de buscarse” (11c), “comprometernos a cumplir” (17b) “y quiero a la niña” –conmigo- (4b).* Estas actitudes normalmente están relacionadas con la etapa de la toma de acuerdos y señalan conductas que consideran conveniente efectuar, toda vez que han firmado un convenio.

## B) Aspectos comunicativos

Toda mediación -se ha dicho con anterioridad- es esencialmente un acto comunicativo, tanto en lo verbal como en lo no verbal. Sin embargo, la comunicación al ser un fenómeno tan complejo, resulta difícil poder comprender todas las cosas que acontecen en cualquier conversación, incluyendo una mediación. En los

hallazgos de la investigación, aparecieron 10 códigos que son: hablar, diálogo, necesidad de aclarar, ponerse de acuerdo, hablar y escuchar, problemas específicos, funciones específicas, congruencia, dirección de la comunicación y tomar la iniciativa.

La mediación es vista como una oportunidad de **hablar**, ya que en muchas ocasiones no han podido hacerlo de frente con la persona que tienen el conflicto, o lo han hecho muy poco, esta necesidad acerca de lo que les pasa se refleja en las siguientes expresiones: *“hablamos bien” (3b)*, *“oportunidad de hablarse” (4c)*, *“decir cómo ve su situación” (4c)*, *“de eso se habló” (9b)*, *“hablamos lo que teníamos que decir” (9a)*, *“hablé cosas buenas de su familia” (3c)*, *“se habló con mucha claridad” (15b)*, *“D. fue muy clara en justificar su diálogo” (12c)*, *“hablamos del pago” (18b)*, *“habló de la deuda” (15a)*, *“se habló con mucha claridad” (15a)*, *“G. sólo hablaba que le pagaran” (17c)*, *“permitieron hablar gradualmente” (7c)*. En varios momentos, esta necesidad es vista como una oportunidad especial de desahogo directamente frente a la persona con quien se tiene el conflicto.

Adicionalmente, otro elemento central es la **escucha**, la cual se refleja en las siguientes frases: *“se escuchó lo que pasó” (17c)*, *“fue difícil escucharse al inicio” (13c)*, *“me escuchaban” (9c)*, *“pacientes para escucharse” (10c)*, *“me escuchó primero y después yo a él” (6a)*, *“escuchar cosas de él” (6c)*, *“se permitieron escuchar” (6c)*. Si bien es cierto que en ocasiones a los mediados les ha hecho falta hablar, no es menos cierto que también les ha hecho falta escuchar que tiene que decirle la otra persona acerca del conflicto. Esto es relevante, ya que en la medida en que aparece nueva información a través de la escucha, surgen más oportunidades para que se llegue al acuerdo.

Si se conjunta el hablar y escuchar, se configura la palabra **diálogo** que aparece en este aspecto al menos en 4 ocasiones: *“que hubiera diálogo” (4c)*, *“se pudo dialogar” (14a)*, *“se platicó bien al final” (8a)*, *“me pareció bien como se dialogó” (16a)*. Es clara la diferencia entre hablar y dialogar, éste apartado en particular cobra relevancia más adelante en el análisis de cómo fue el diálogo en la sesión.

Una necesidad expresa encontrada en las narraciones de los mediados tiene que ver con la **necesidad de aclarar**, por ejemplo: *“aclararlo todo” (1b)*, *“se aclaró todo” (4a)*, *“aclarar las cosas” (4c, 17c)*, *“se aclaró” (10a)*, *“aclaramos lo que había que aclarar” (6a)*, *“se aclaró rápidamente, no aclaraba lo que había hecho” (5a)*. En muchos sentidos, aclarar está relacionado con que hay información incompleta, por lo que un mediado quiere agregar nuevos datos que supone que las otras partes no tienen para propiciar un panorama más completo. Este tema aparece también en otros apartados de ésta investigación.

En ese sentido, se conectan las aclaraciones con el **entendimiento del suceso**, pues al tener más elementos de información es probable que se modifique la forma en que se mira el conflicto como en las expresiones: *“poco a poco se entendieron” (2c)*, *“lo entendió” (5b)*, *“no tanto lo entendió al inicio” (5b)*.

Otro tema que parece ser sustancial en la percepción de la comunicación es que se **pongan de acuerdo**, que acontece cuando generalmente todos los elementos anteriormente mencionados han aparecido y como consecuencia de ello, van apareciendo las coincidencias: *“ponernos de acuerdo” (5a)*, *“ponerse de acuerdo en la cantidad” (17c)*.

Como en todo proceso comunicativo van apareciendo algunas **dificultades de comunicación** como, por ejemplo: *“L. era muy parco” (17c)*, *“él muy cortante” (7c)*, *“no se hablan fuera de la fiscalía” (10c)*, *“cosas que no se habían dicho en 5 meses” (4c)*, *“no dijo antes” (1c)*, *“estar muy callados” (14c)*. Se puede considerar que algunos de estos problemas se derivan de una forma particular de ser de las personas (parco, cortante, etc.) y otras de la forma en que ya se ha definido la relación comunicativa entre las partes (no se hablan, se hablan poco, etc.).

**Congruencia** en la comunicación, este código particularmente se refleja en expresiones donde los sujetos dicen lo que piensan, como por ejemplo en las siguientes frases: *“decir las cosas como son” (8b)*, *“decir lo que cree” (6b)*, *“decir lo que creo” (6b)*, *“cada quien dijo como venía” (6c)*, *“dijimos lo que pensábamos” (9b)*, *“se permitieron decir muchas cosas de frente” (12a)*, *“dejé en claro que es lo que quiero” (9b)*, *“cada quien dijo lo que quería” (17a)*, *“se permitió decir a cada uno lo que buscaba” (16a)*, *“decimos lo que pensamos y eso me gusta” (13b)*, *“M fue clara*

y se sostuvo en que no tuvo nada que ver" (12c), "las cosas como pasan decirlas" (17b), "estuvo bien de tener chance de decir mis razones" (10b).

La **dirección de la comunicación** es primordial, ya que siempre es interesante saber hacia quien se dirige el diálogo, al respecto las referencias señalan que: "se vieron cara a cara" (3c), "se dirigían a mí" (3c). En ese sentido, se encuentra inicialmente la dirección de la conversación de cada mediado hacia el mediador y a lo largo de la sesión, se van dando más frecuentemente intercambios verbales directos entre los mediados, a veces fomentado por la figura del mediador y otra como consecuencia natural del deseo de participar de los mediados.

**Tomar la iniciativa** es otro tema de comunicación importante, por ejemplo: "M. tomó la palabra" (14c), "S. respondió a la petición" (14c), "V. tomó la iniciativa" (10c), "hablé con mi esposa y abogado" (2a), "Juana era la voz de sus representantes" (8c), "ambos fueron rápidamente al grano" (15c). Esta condición, por un lado, refleja el interés del mediado de participar en la sesión, sin embargo, el mediador debe ser cuidadoso en que en las intervenciones de solicitante e invitado sean en la medida de lo posible, equitativas.

### C) Problemas u obstáculos que aparecen en la sesión

Todo proceso de mediación conlleva naturalmente obstáculos, algunos de ellos se referirán a las características de los participantes, otras a las del conflicto que enfrentan y otras a las percepciones que tienen del otro o del problema en sí. En este apartado aparecieron 3 temas: características de los participantes, aspectos de la relación y percepciones que tienen del otro.

Sin duda que las **características de los participantes** determinan en parte como se puede describir la mediación ya que aparecen ciertos señalamientos como: "se alteran muy rápido ante cierto tema o situación" (7b, 14b), "tardan en calmarse" (3c), "mostrarse de modo evasivo" (8c), "cerrados en sus posiciones iniciales" (7c, 8c), "estar muy...serios" (14c). En cada sesión, las características particulares de los mediados favorecen u obstaculizan el resultado de la misma, por ejemplo, dos personas nerviosas o dos personas muy emotivas harán que se matice de modo distinto la forma en que resuelven sus diferencias.

Hay ciertos problemas que definen la sesión que se relacionan con **aspectos de la relación** entre los intervinientes como: “*no mirarse*” (17c), “*recriminarse cosas*” (9c, 11c), “*negar lo que el otro dice*” (11c), “*interrumpirse varias veces*” (12a). Estos aspectos importantes son valiosos de considerar, ya que el mediador, tiene que encontrar formas que le permitan superar obstáculos elaborando estrategias que ayuden a que se gestione el conflicto.

Respecto de las **percepciones que tienen del otro** se encontró que: “*no me entendía el otro*” (2a), “*que tenía expectativas diferentes*” (4c), “*que aparecían nuevos datos*” (5c), “*no se veía como pudieran hacer algo*” (7<sup>a</sup>), “*no se veía que se podía resolver*” (18c), “*me pareció muy cínica o mentirosa*” (12b) “*no tenía antecedentes*” –del caso- (2c). En este sentido, las percepciones identificadas son casi en su totalidad negativas, lo que generan un proceso de incertidumbre que coloca a los intervinientes en la necesidad de ir replanteando alternativas para poder lograr avanzar en la gestión del conflicto.

## Emociones

Las emociones son inherentes a los conflictos, y son evidentes en las sesiones conjuntas de la mediación penal, con frecuencia surgen acompañando a la persona en la situación en la que se encuentra, aparecen de modo natural, por momentos son intensas, otras veces aparecen levemente, pueden asimismo causar una sensación agradable o, por el contrario, desagradable. Una mediadora señaló en alguna oportunidad: “la mediación es un conjunto de emociones que van surgiendo”.

En el caso de la mediación penal, las personas presentan **distintos tipos de emociones**, en su generalidad de tipo negativo, quizás porque en esos diálogos está de por medio su patrimonio, salud, libertad, tranquilidad o algún otro bien o valor importante. En este análisis se ha encontrado que el enojo es una de las emociones que más aparece: “*estaba enojada*” (7<sup>a</sup>), “*ella en tono de enojo*” (7c), “*enojo*” (14c), “*se identifica que no era conmigo el enojo*” (2a), “*además coraje*” (6c),

“temor” (3a), “molestia por venir o estar aquí” (1b, 14c), “incomodidad” (14c), “sentirse nervioso” (11a), “tenso” (14a), “dolor” (6c), “inicialmente tensos” (17c).

En general se refirieron las personas entrevistadas a los **intentos que hacen por solucionar los problemas** como: “controlarse” (9a) o “se les percibe tranquilos” (9c) “se van tranquilizando” (7b), “desahogando sus cargas” (1c), o “se van sensibilizando ante el conflicto” (3c). En otros casos, las manifestaciones emotivas pueden salirse de control y las personas: “se alteran” (14b), o “reconocen que se desesperan” (3a). En varios casos, las manifestaciones más evidentes se dan entre personas que “tienen estima entre sí” (1c).

#### D) Papel del mediador

En estos casos se podría señalar dos tipos de roles percibidos, por un lado los mediados le **atribuyen a la figura del mediador** distintas cualidades acerca de su trabajo, en su totalidad positivas, como “paciencia de la licenciada” (2b), “nos permitió la señorita decir” (10a), “nos dio la oportunidad de hablar” (14b), “gracias a la licenciada se concreta” –el acuerdo- (3a), “con la ayuda de la licenciada nos arreglamos” (5a) “por la presencia de ustedes se tranquilizó” (7b), “la señorita fue muy profesional” (14b), “bien el trabajo de la licenciada” (18a). El papel percibido tiene que ver, por un lado, con la imagen de una profesionista desarrollando adecuadamente su labor y, por otro, prevalece la imagen de una gestora que favorece que se hable y se llegue a un arreglo.

Por otro lado, la **percepción de sí misma como facilitadora** incluyó las siguientes acciones o actitudes en el proceso: “se dirijan más a mí” (3c), “mi papel es centrarlos en lo que han venido a resolver” (9c), “me escuchaban” (9c), “volvíamos a enfocar el tema” (9c), “ayudé a que se organizaran con los tiempos” (5c), “pregunté para que entendieran su posición” (3c), “pregunté para que entendieran las emociones de los otros” (3c), “se le sugirió que este proceso es mejor que otro” (3c). En general, en todas estas expresiones se reconoce un papel influyente que tiene la figura del mediador frente a los mediados.



### E) Calificación del procedimiento

¿Cómo podría ser calificada la mediación desde la narrativa de los involucrados? La aparición de distintas respuestas da pie a suponer que no hay una tendencia unívoca, pese a que todos los involucrados han llegado a terminar el procedimiento, los datos se distribuyen en dos o tres sentidos diferentes, como se presenta enseguida.

Por un lado, están las **respuestas positivas** al procedimiento donde se encuentra que un total de 9 personas señalan que les pareció bien o muy bien la sesión de mediación en la que estuvieron. Otras respuestas positivas que se encontraron son “*que sirvió*” (2 personas), “*sesión tranquila*” (2 personas), “*cordial*” (1 persona), “*con respeto*” (1 persona), “*muy ágil y rápida*” (1 persona), “*muy clara*” (1 persona) y alguien señaló que “*es una forma de platicar sin pelear*”.

En contraparte, hubo **opiniones negativas** acerca del procedimiento, entre ellas se destaca que mencionan que “*fue difícil*” (8 personas), “*tensa*” (4 personas), “*muy larga*” (4 personas), “*bastante complicada*” (3 personas), “*confusa*” (1 persona).

Finalmente, podría considerarse un tercer tipo de respuesta a este código las respuestas **neutras** como: no saber decir o describir (6 personas), “*inusual*” (1 persona), “*normal*” (1 persona) y alguien más dijo “*como cualquier otra*”.

De lo anterior se concluye que haber estado en un procedimiento de mediación demanda de la persona usar sus recursos personales para llegar a un buen término. El ambiente, el tipo de participación, lo complejo del conflicto y la duración del procedimiento parecen incidir en la forma en que ven de modo positivo, negativo o neutral la reunión de los intervinientes. En cualquier caso, todos los participantes pudieron llegar a un acuerdo.

### F) Percepción del resultado.

Evaluar el procedimiento desde la perspectiva de los participantes conduce a valorar su opinión general, los problemas que tuvieron que resolver y las perspectivas a corto plazo que estiman hay que atender.

Emitir una **opinión o conclusión positiva** acerca de cómo aprecia que sale al término del encuentro lleva por ejemplo expresiones como: “*se resolvió el*

*problema*” (1a), *“terminó bien*” (1b), *“llegar a convenio de respeto*” (4c), *se llegó a un arreglo de respeto* (16c), *“llegarían al acuerdo*” (1c), *“se llegó a un acuerdo*” (5c), *“alcanzar el acuerdo*” (8c), *“se concluyó favorablemente la sesión*” (14c), *“se terminó muy bien*” (16a), *“al final acabó muy bien*” (17a), *“todo estuvo muy bien*” (18a), *“se logró lo que se quería*” (2a), *“llegar a un convenio*” (18c), *“y ya lo acordamos*” (18b), *“pero ya quedó*” (5b), *“aceptan la propuesta*” (11c), *“se tomaron algunos acuerdos*” (16c), *“acepté que se llegue a un acuerdo*” (12b) *“estuvo ella de acuerdo*” (15b), *“yo estuve de acuerdo*” (15a). Todas estas opiniones se inclinan por una positiva valoración del procedimiento de la mediación, en general se reconocen satisfechos con el resultado alcanzado.

Otras **opiniones medidas** destacan que la mediación es un camino en el que se transita paso a paso, como lo reflejan los siguientes comentarios: *“poco a poco se pasó a una situación mejor*” (7c), *“poco a poco se llegó*” (7a). Esto se relaciona bastante con los casos donde las negociaciones se atorán en algún punto y el desgaste puede hacer complicado avanzar en el procedimiento.

Algunos **problemas del resultado** fueron que las personas reportaron pese a haber alcanzado el objetivo que estaban: *“cansada al final*” (13b), *“hacia el final un poco difícil*” (2b), *“pensé en no llegar a nada*” (2a). Es decir, que el procedimiento pudo haber sido largo, agotador o ambos.

Finalmente, algunas opiniones señalan el resultado final fue favorecido porque, desde antes de iniciar el procedimiento, había logros como: *“cumplió con su pago*” (4a) mientras que hay personas que agregan que aún **perciben que hay cosas pendientes** derivadas de la mediación, por ejemplo: *“comprometernos a cumplir*” (17b), *“seguir apoyándose*” (4c), *“hay que reparar el daño*” (17c), *“J. propuso pagar a fin de mes*” (15c), *“pagar todo a fin de mes*” (15a), *“propuse pagar a fin de mes*” (15b). Se puede decir, que, en la percepción de estos participantes, el procedimiento continúa hasta el cumplimiento de lo acordado.

En la siguiente tabla se agrupan los datos en torno a códigos y categorías señalando la gran cantidad de información que apareció en el rubro de la descripción de una sesión de mediación:

Tabla 5. Comparativo de respuestas a pregunta 2  
*¿Cómo fue la sesión de la mediación?*

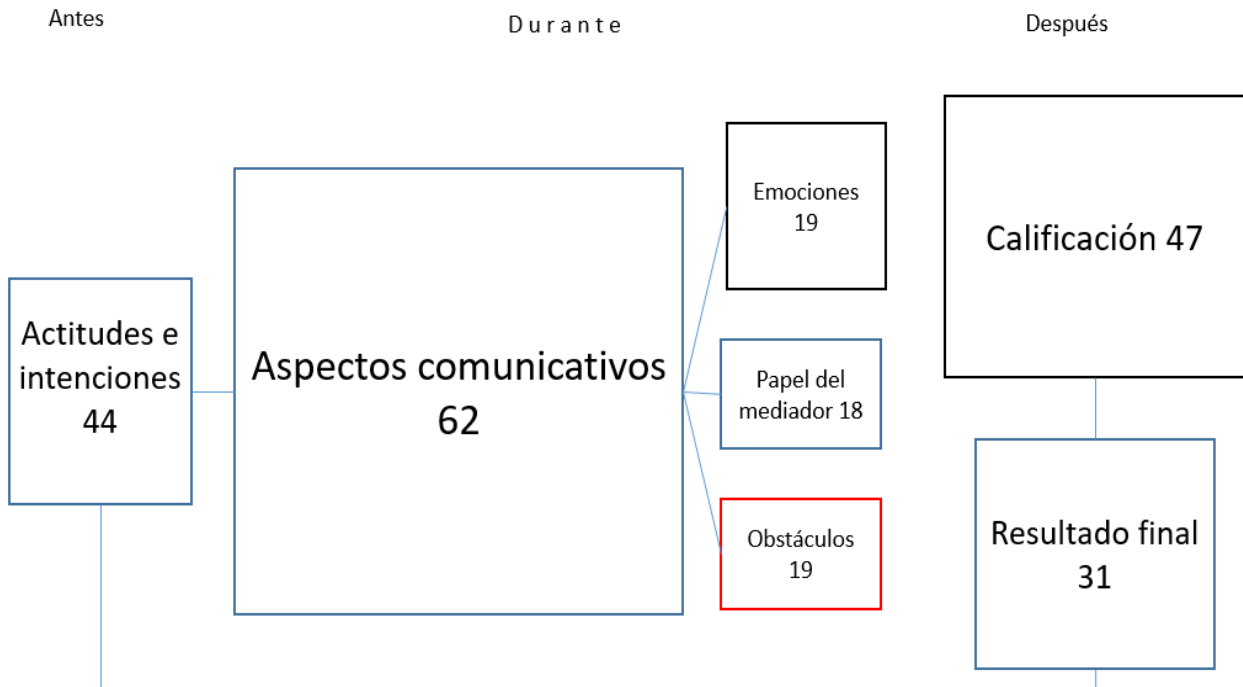
| Categoría                  | Código  | Frec. | A favor/ En contra del Acuerdo |
|----------------------------|---|-------|--------------------------------|
| 1. Actitudes e intenciones | 1. Actitudes positivas individuales           | 8     | A favor                        |
|                            | 2. Actitudes positivas de ambas partes        | 6     | A favor                        |
|                            | 3. Actitudes específicas negativas            | 6     | En contra                      |
|                            | 4. Actitudes negativas conjuntas              | 5     | En contra                      |
|                            | 5. interés en alcanzar un acuerdo             | 5     | A favor                        |
|                            | 6. Justificar una acción propia               | 4     | Ambas                          |
|                            | 7. Actitudes hacia el futuro                  | 3     | A favor                        |
|                            | 8. Percepción de actitudes positivas del otro | 3     | A favor                        |
|                            | 9. Fabricar las opciones                      | 3     | A favor                        |
|                            | 10. No querer problemas                       | 2     | A favor                        |
| 2. Aspectos comunicativos  | 1. Oportunidad de hablar                      | 13    | A favor                        |
|                            | 2. Congruencia                                | 13    | A favor                        |
|                            | 3. Escucha                                    | 7     | A favor                        |
|                            | 4. Necesidad de aclarar                       | 7     | A favor                        |
|                            | 5. Tomar la iniciativa                        | 6     | A favor                        |
|                            | 6. Dificultades de comunicación               | 5     | En contra                      |
|                            | 7. Que haya diálogo                           | 4     | A favor                        |
|                            | 8. Entendimiento del suceso                   | 3     | A favor                        |
|                            | 9. Ponerse de acuerdo                         | 2     | A favor                        |
|                            | 10. Dirección de la comunicación              | 2     | Ambos                          |
| 3. Obstáculos              | 1. Características de los participantes       | 8     | En contra                      |
|                            | 2. Percepción del otro                        | 7     | En contra                      |
|                            | 3. Aspectos de la relación                    | 4     | En contra                      |
| 4. Emociones               | 1. Tipos de emociones y reacciones            | 11    | En contra                      |
|                            | 2. Intentos de controlar las emociones        | 5     | A favor                        |

|                       |                                  |    |           |
|-----------------------|----------------------------------|----|-----------|
|                       | 3. Pierden el control            | 2  | En contra |
|                       | 4. Estima                        | 1  | A favor   |
| 5. Papel del mediador | 1. Atribuciones de los mediados  | 9  | A favor   |
|                       | 2. Atribuciones propias          | 9  | A favor   |
| 6. Calificación       | 1. Respuestas negativas          | 20 | A favor   |
|                       | 2. Respuestas positivas          | 18 | En contra |
|                       | 3. Respuestas neutras            | 9  | Ambas     |
| 7. Resultado final    | 1. Conclusión o término positivo | 20 | A favor   |
|                       | 2. Problemas con el resultado    | 3  | En contra |
|                       | 3. Opiniones medidas             | 2  | A favor   |
|                       | 4. Percepción de pendientes      | 6  | A favor   |

La tabla precedente propone 8 grandes categorías para comprender la experiencia de la sesión. Las más importantes de ellas son las actitudes e intenciones que muestran los participantes en la sesión, así como también los aspectos comunicativos que se relacionan con hablar y escuchar, entre otros. Se puede señalar la gran mayoría de los códigos identificados están a favor de que se alcance un acuerdo en la mediación, lo que quiere decir que se le percibe más positivamente, como lo confirma el código de conclusión o término positivo que incluye 20 unidades narrativas y la calificación de 18 unidades narrativas con respuestas positivas de la sesión. En contraparte, y de manera paradójica, se califica la sesión con una buena cantidad de respuestas negativas (20 unidades también).

A continuación, se presenta un esquema que explica los términos en los que se pueden comprender los datos aquí señalados:

Figura 3. Relación entre categorías de la pregunta 2  
*¿Cómo fue la sesión de mediación?*



Lo que resalta en este esquema es que una sesión de mediación está centrada principalmente y de acuerdo a las respuestas de los participantes, en los aspectos comunicativos y, con una importancia significativa, están los aspectos de calificar la sesión de forma positiva, al igual que son importantes para los involucrados darles un lugar especial a las intenciones y actitudes que los sujetos tienen a lo largo del encuentro. La parte compleja del conflicto está relacionada con la aparición de distintas emociones y los obstáculos que van apareciendo en la sesión. En color azul aparecen las categorías a favor del acuerdo, en rojo las categorías en contra del acuerdo y en color negro las que tienen ambas características.

En lo referente al rol del mediador, éste se centra en fomentar y conducir la comunicación y en atender los obstáculos que se van presentando, evaluando las respuestas de los mediados.

En el esquema aparecen los aspectos subjetivos que acontecen dentro de los sujetos, que son las intenciones y las emociones; los aspectos relacionales que aparecen son 4: la comunicación, el papel del mediador, las emociones y los obstáculos de la sesión y, finalmente, los aspectos evaluativos son: la calificación y el resultado final que reflejan la comprensión y el análisis de lo ocurrido.

#### 4. Participación como asistente

En este apartado se explica todo lo que una persona se atribuye a sí mismo que llevó a cabo para que se alcanzara o no el acuerdo, desde su particular punto de vista. Básicamente se trata de darle respuesta a la siguiente pregunta realizada en la entrevista:

¿Qué hizo usted en la sesión para que se alcanzara o no el acuerdo?

Esta pregunta en particular es organizada diferenciando las acciones realizadas por el mediador de aquellas realizadas por los mediados, debido a que los roles distintos de ellos generan acciones y puntos de vista que se deben entender desde dos tipos diferentes de respuestas. La intención incluida en la pregunta indaga si las personas se atribuyen a sí mismos más acciones favorables al acuerdo y cuáles serían estas. De igual forma, se trata de identificar si reconocen que hicieron acciones específicas que no favorecieron llegar al acuerdo y, asimismo, señalar cuáles serían éstas. Se encontraron 11 códigos relacionados con las acciones de los mediadores e igualmente 11 con los mediados.

##### A) Acciones del mediador

Antes de la sesión conjunta el facilitador genera algunas **expectativas** acerca de cómo cree que será el encuentro con ambas partes, esto basado tanto en su experiencia con casos similares como en lo abordado en las sesiones previas con los mediados. Entre otras cosas los mediadores señalan que: “*sabía que -ellos- venían con buena disposición*” (4c), “*sabía que no era fácil el acuerdo*” (12c), “*estaba preparada para una sesión difícil*” (14c) “*preparándome para una sesión algo complicada*” (18c).

La creación de un **clima** apropiado de encuentro entre las partes se refleja cuando dicen que: “*se creó el clima*” (4c), “*crear un ambiente de mayor respeto y*

*apoyo*” (16c). Esta circunstancia es primordial para lograr una buena sesión, y, en gran parte, es el mediador quien debe generar las condiciones para que éste clima se cree y se mantenga durante la sesión.

El tema de las **reglas** que se emplean parecen ocupar un lugar clave en el procedimiento, por lo general, se les recuerda que en las sesiones previas se les han explicado las reglas y en la etapa de la conjunta es igualmente importante que las tengan presente, este procedimiento es una forma particular de contener conflictos y tener el control de la situación, quizás la regla más enfatizada de todas sea la relacionada con el respeto a la hora de hablar sin interrupciones. Algunas de estas expresiones narrativas son: *“ser insistente en reglas y principios”* (6c), *“les recordé las reglas del procedimiento”* (13c), *“fomentar el respeto”* (14c), *“que entendieran que la palabra respeto es muy amplia”* (13c).

Durante la sesión conjunta las acciones que emprenden los mediadores son en general dejarlos **hablar** para que se pueda dar la esencia de la mediación que es el diálogo, éste en ocasiones será para aclarar información y datos y en otras, será el momento para explicar cómo se sienten frente al conflicto: *“los dejo hablar cuando yo veo que se dirigen la palabra”* (1c), *“ir permitiendo que cada parte expresara inicialmente su visión del problema”* (2c), *“facilitar que se comunicaran”* (15c), *“buscamos que las partes se pongan a dialogar entre ellas”* (1c), *“dejarlos hablar a cada uno”* (6c), *“era importante decirse algunas cosas que tienen pendientes”* (11c), *“los dejé hablar”* (14c), *“fui facilitando que se hablaran”* (17c), *“permití que ambas partes expresaran cómo llegaban”* (12c), *“facilitar el diálogo”* (10c), *“fomentar el diálogo entre ambos”* (13c), *“expresar como se sentían pues no lo habían hecho”* (12c) *“se permitieran explicar cómo se sentían”* (3c), *“se permitieron explicar cómo estaban”* (4c), *“que ambas partes pudieran ver sus diferencias y coincidencias”* (9c), *“ir permitiendo que cada parte expresara inicialmente su visión del problema”* (2c), y, de modo simultáneo, al mismo tiempo es fundamental que aprovechen los mediadores su **capacidad de escucha** para entender cómo llegan en particular ese día del encuentro: *“los escuché”* (6c), *“escucharlos”* (7c).

Dentro de las acciones principales que realizan los mediadores está la **realización de preguntas**, por ejemplo, cuando señalan: *“hacer preguntas que les ayuden a pensar en alternativas”* (5c), *“preguntas acerca de cómo se sentían”* (3c), *“fui haciendo preguntas que les ayudaran a colocarse en la posición del otro”* (3c). Las preguntas están en función de tres cosas: a la comprensión del conflicto, a pensar de forma distinta el problema, a buscar semejanzas y diferencias entre los mediados y finalmente a generar alternativas para abordar el conflicto.

Los mediadores saben que dentro del proceso mediativo aparecen algunas **dificultades** sobre las que tienen que trabajar y que son: a nivel perceptivo: *“al principio estaban más cerrados”* (17c), *“hay que enfocar el asunto antes que se vuelva más complejo”* (10c), *“notar que prevalecen sus diferencias”* (9c), *“era probable que se crispasen los ánimos”* (13c) y a nivel relacional: *“era difícil pararlos una vez que iniciaban”* (11c), *“volverlos a centrar una y otra vez”* (10c), *“tardamos un buen rato en elaborar la propuesta del pago de los daños”* (3c).

Algunas **estrategias** que narraron los mediadores que hicieron: *“me oriento a lo que tenían en común”* (11c), *“voy puntualizando algunos puntos”* (1c), *“evaluar posibilidades”* (3c), *“hay que presionar un poco para que se decidan a resolver esto”* (17c), *“fui bastante limitante en las intervenciones”* (14c) *“les reflejé lo que consideré conveniente”* (6c), *“-decirles que- “respeto a su modo de ver el conflicto”* (7c), *“decir que cada uno debía sanar internamente”* (6c). En cada caso tratan de usar aquellas herramientas que ayuden a que el conflicto se destrabe y mueva a los participantes a acercarse a alguna solución satisfactoria.

El tema de la **paciencia** parece ser una virtud especialmente valiosa a desarrollar en los mediadores tal como lo reconocen en las siguientes expresiones: *“ser pacientes”* (7c), *“traté de tener paciencia”* (18c), *“trabajar pacientemente”* (2c).

**No perder de vista el objetivo** es algo que ayuda a evitar dispersiones ya que con frecuencia los mediados tocan temas variados, entre otras cosas mencionan los facilitadores que: *“se busca que se alcance el acuerdo”* (11c), *“procurando encontrar alternativas”* (8c), *“explorando las distintas opciones”* (2c), *“fui orientando la sesión al logro del acuerdo y reparar el daño”* (14c), *“les recordé la necesidad de llegar a un acuerdo”* (6c), *“ser un generador de un cambio que va*



*transformando el conflicto*” (5c), *“se busca que se quedara finiquitada la cuenta”* (15c). Esta cualidad se observa más desarrollada con los mediadores con mayor experiencia.

Si bien toda conversación puede ser útil entre los mediados, para los facilitadores es sustancial tener **la percepción que el proceso está avanzando**: *“que ambas partes pudieran ver sus diferencias y coincidencias”* (9c), *“ir poniendo en la mesa las cosas que estaban abonando”* (8c), *“que revisen que están en lo mismo”* (5c), *“aprovecho que van apareciendo datos que ayudan”* (5c), *“ves que sí van a querer un acuerdo”* (4c), *“ves cómo se van comprometiendo”* (4c), *“que se permitan llegar a algo”* (2c). Para los mediadores, éste es un indicador que se está más cerca del objetivo a alcanzar.

#### B) Acciones de los mediados

Por otro lado, las acciones de los mediados consideran una gama de 11 códigos, que se explican a continuación:

Por un lado, una buena parte de ellos se refieren a su participación como **honesto y apegada a la verdad**: *“ser honesto”* (13a), *“decir lo que había pasado”* (1a), *“exponer exactamente lo que es la realidad”* (1b), *“ser honesto con mi madre y la licenciada”* (3b), *“ser sincero”* (6a), *“decir la verdad”* (6a), *“decir cómo es que pasó”* (8b), *“decir claramente, hablar y decir la verdad”* (14b), *“ser franca”* (15a), *“pero yo como usted lo vio, aporté mi buena fe”* (18a). Estas expresiones narrativas vienen sobretodo acompañadas por la necesidad de validar su historia tal como honestamente la entienden.

Necesidad de dejarlo **todo en claro**: *“yo desde el inicio me propuse dejar todo en claro”* (1a), *“fui muy claro en los hechos”* (1b), *“así que se lo dije”* –que es hija de él- (4a), *“si platicué con ella”* (4b), *“se lo expliqué a la licenciada y a Enrique”* (5b), *“ser muy clara”* (9a), *“aclarar con la licenciada que ya no lo voy a molestar ni buscar”* (11b), *“lo aclaré”* (12a), *“decir claramente lo que pasó cuando me tocaba”* (14a), *“fui muy clara en todo”* (14a), *“vine a dejar claro que esta persona tiene serios problemas con su carácter”* (16a), *“yo hablé como sé que pasaron las cosas”* (18a), *“pero yo como soy siempre: claro y directo”* (18b). Todas éstas expresiones reflejan

al igual que el código anterior, la necesidad de sostener una versión de los hechos frente a los otros, exponiendo sus argumentos, para que los otros participantes entiendan sus acciones y motivaciones.

Disposición al **diálogo**: *“desde el principio me mostré dispuesta a dialogar y entendernos” (2b), “escuchar” (6a), “ya hablamos de todo lo demás” (6b)*. Esta actitud que apareció en algunos casos abonar para que se consiga el objetivo de intercambiar puntos de vista.

Señalar su interés en **resolver este problema**: *“yo busqué resolver este asunto desde el inicio” (2a), “yo quise desde el primer momento que dejen de molestarme” (12a), “yo vine aquí como le dije antes a la licenciada a resolver esto” (17b), “terminar este pleito, que no debió de pasar nunca” (17b), “vine con ganas de dejar atrás este asunto” (18a)*. Al igual que en otros apartados, ha quedado de manifiesto que a muchos mediadores los mueve grandemente el deseo de dejar terminado el problema y en numerosos casos, lo manifiestan desde el principio de la sesión conjunta.

Otro código es **una solicitud al otro**: *“decirle al él lo que necesito para la niña” (4a), “que tenga paciencia” (4b), “yo quise en todo momento que me devolviera mis cosas” (5a), “pedir que me devuelva mi portón y toldo” (5a), “lo busqué para que me regresara mis cosas” (5a), “vine a pedirle lo que es justo” (7a), “a pedir que se devuelva lo que es de la escuela” (8a), “yo le dije cuál era la necesidad” (10a), “sólo que se ponga al corriente” (10a), “necesito que me ayude y se lo dije” (10a), “yo desde que solicité el apoyo de la fiscalía” (11a), “pedí que este joven me deje de molestar” (11a), “quise decirle y decirle de frente lo que necesito tanto para mi hijo” (12b), “como quiera que sea yo le pido apoyo” (12b), “pedir que no me diga nada la señora” (13a), “decir que yo necesito ese dinero” (15a), “decir a este señor que no se quiera pasar de listo” (16b), “no voy a permitir que maltrate a la mamá de mi hijo” (16b), “pedir que se respeten mis derechos” (17a), “que se me pague lo de mis gastos” (17a)*. Este es el punto central donde se concentran las respuestas de qué acciones se atribuye el mediador, es decir, que lo que más frecuentemente quiere es hacerle al otro una solicitud, para que se gestione el conflicto, algunas

específicas como una cantidad de dinero, un papel o un objeto y otras más de tipo relacional como no ser molestado, que se le respete, darle apoyo económico, etc.

Otra de las acciones que se atribuyen los mediadores es hacer una **valoración del suceso**: “*que se me hacen justas*” (2a), “*lo que hubo ya se terminó*” (11b), “*es justo que pague porque ese dinero me hace falta*” (15a), “*aunque ahora si bueno, ayudaron*” (16a), “*si el peritaje dice una cantidad eso es*” (18b), “*el dinero al que nos referimos está bien en esa cantidad*” (18b), “*tenemos una responsabilidad con el niño*” (9a). Esta valoración está acompañada de un juicio acerca de cómo un mediado entiende su situación o conflicto.

Todo mediado, sea solicitante o invitado, tienen con frecuencia motivos para **justificar su posición**, algunos ejemplos encontrados son: “*dar y explicar lo que yo he sufrido*” (1a), “*les mostré también en el celular que el taxista me obligaba a darle ese dinero*” (1a), “*no iba a aceptar que no se pudiera dar atención a mis solicitudes*” (2a), “*yo le dije al señor que iba a tomar las medidas*” (2b), “*yo no negué que los tengo*” (5b), “*nomás necesitaba tiempo*” (5b), “*le dije que yo sólo quiero defender a mi esposa*” (6b), “*vine a decir que sólo puedo subir un poco más mi responsabilidad*” (7b), “*yo vine en buen plan representando a la sociedad de padres*” (8a), “*ser como yo soy siempre y le he dicho*” (9a), “*yo he apechugado todo el gasto*” (10a), “*tengo poco para darle*” (10b), “*tengo un chamaco que cuidar*” (15a), “*le expliqué los motivos*” (15b), “*no quiero estar viniendo otras veces*” (17b), “*que yo puedo sola*” (4a), “*yo hice todo lo que estaba a mi alcance*” (3a). A veces se trata de justificar razones para que el otro entienda porqué hizo algo en particular, sea un delito, sea la invitación a mediar, sea su condición física, familiar o económica, aunque consideran necesario que el otro la conozca y de ser posible, la entienda.

Otra variable es **expectativa a futuro**: “*espero se cumpla*” (3a), “*pedirle a este hombre cumpla sus obligaciones*” (7a), “*ya quedé que sí voy a responder pues*” (8b), “*que cumpla lo que dijo allí adentro*” –de las fotos- (11a), “*espero que así sea para mi tranquilidad*” (12a), “*que todos nos llevemos bien*” (13b), “*espero a fin de mes que se acabe*” (15b), “*que allí estaré para defenderla de quien sea*” (16b). Este tema aparece casi en todos los otros apartados de las entrevistas, las expectativas que genera a futuro la mediación son tema constante, porque allí es cuando se

confirma que funcionó como mecanismo, o, por el contrario, se comprueba que no se cumplieron pese a ser lo acordado en el convenio.

La sensación de **sentirse o no validado escuchado** o entendido: “*creo que me entendieron lo que yo dije*” (1a), “*no es fácil que me entienda que a veces no hay trabajo*” (5b), “*yo no sé si se logró entender lo que pedía*” (9b), “*cuando menos me tuvo que escuchar Elizabeth*” (9b), “*escuchar cuando era turno de la señora*” (14a), “*expliqué mi situación, también Jorge, lo entendió*” (15a). Este punto parece ser preponderante para algunos mediados, ya que consideran que se logró expresar justo frente al otro un tema que era vital presentarle y al hacerlo, les deja una primordial sensación positiva. En algunos casos, expresan sus dudas si habrá sido entendido, pero ya queda manifiesta su queja o solicitud.

Sentir que **se hace lo adecuado** también apareció en varias de las expresiones de los mediados: “*yo hice lo que tenía que hacer*” (3b), “*fue dar apoyo en esto*” (7b), “*yo sí voy a ayudar*” (4b), “*yo vine a cumplir con lo que dije cuando vine antes*” (10b), “*le dije a mi prima que reconocía mi falla*” (15b), “*así que lo que hice es tomar decisiones*” (17b). Esta actitud es un reflejo de la motivación para que el conflicto se modifique, en algunos casos se refieren a cosas recientes hechas y en otras, a la sensación de que en la oportunidad actual se toman las decisiones que estimen convenientes.

Un rubro particular que aparece es que hay una necesidad importante de **quejarse del otro**, que se manifiesta en los siguientes ejemplos: “*hay que estarlo buscando*” (4a), “*le recordé como Dios no ve con buenos ojos a los hombres adúlteros*” (6b), “*aclarar que este joven es un poco, como decir, latoso*” (13b), “*le gusta hacer, pero no le gusta que le hagan*” (13b), “*pero como que no le gusta que le diga las cosas*” (16a), “*se queda uno con ganas de acudir a la justicia*” (16a). La gran mayoría de las quejas están relacionadas con un aspecto del otro que no le gusta al mediado.

A continuación, se presentan los siguientes resultados donde se colocan las acciones que se atribuyen los participantes (códigos) en la segunda columna; en la tercera columna, el número de frases identificadas con tal código, y en la última, si tales frases son a favor del acuerdo, en contra o de ambos tipos.

Tabla 6. Comparativos de respuestas a pregunta 3  
*¿Qué hizo usted en la sesión para que se alcanzara el acuerdo?*

| Participante    | Código                              | Número | A Favor/ En<br>contra del<br>acuerdo |
|-----------------|-------------------------------------|--------|--------------------------------------|
| El Mediador     | 1. Dejar hablar                     | 16     | A favor                              |
|                 | 2. Identificar dificultades         | 8      | En contra                            |
|                 | 3. Estrategias                      | 8      | A favor                              |
|                 | 4. No perder el objetivo            | 7      | A favor                              |
|                 | 5. Percepción de avances            | 7      | A favor                              |
|                 | 6. Expectativas                     | 4      | Ambas                                |
|                 | 7. Establecer reglas                | 4      | Ambas                                |
|                 | 8. Realización de preguntas         | 3      | A favor                              |
|                 | 9. Paciencia                        | 3      | A favor                              |
|                 | 10. Escuchar                        | 2      | A favor                              |
|                 | 11. Creación de un clima            | 2      | A favor                              |
| Los<br>mediados | 1. Solicitud al otro                | 20     | Ambos                                |
|                 | 2. Justificar su posición           | 17     | Ambos                                |
|                 | 3. Dejar todo en claro              | 13     | A favor                              |
|                 | 4. Valorarse honesto                | 10     | A favor                              |
|                 | 5. Expectativa a futuro             | 8      | Ambos                                |
|                 | 6. Valoración del suceso            | 7      | A favor                              |
|                 | 7. Sentirse o no validado           | 6      | Ambos                                |
|                 | 8. Sentir que se hace lo adecuado   | 6      | A favor                              |
|                 | 9. Quejarse del otro                | 6      | En contra                            |
|                 | 10. Interés en resolver el problema | 5      | A favor                              |
|                 | 11. Disposición al diálogo          | 3      | A favor                              |

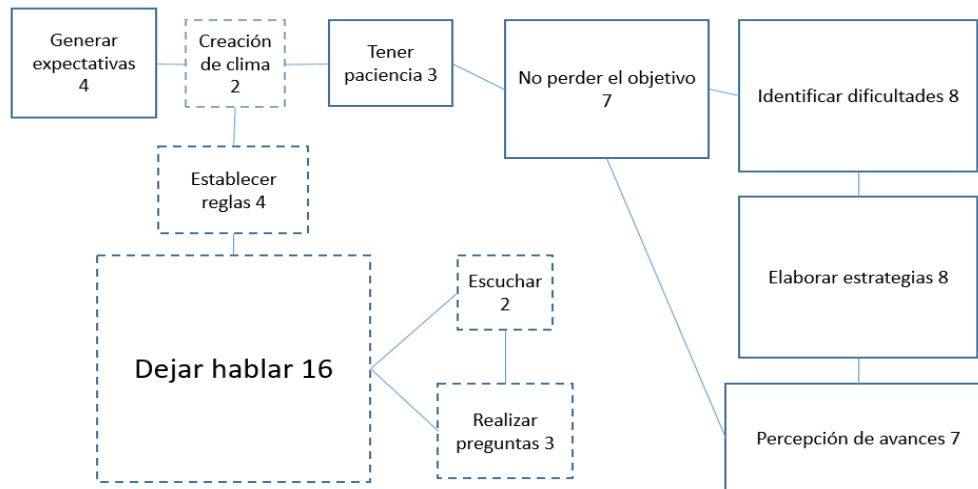
En esta tabla 6 aparecen las respuestas relativas a lo que hacen los mediadores y lo que hacen los mediados. En el primer caso, los mediadores señalan 11 distintas acciones clave en la sesión, la más referida y probablemente la más importante fue el dejar hablar a los mediados, aunque también fueron importantes el identificar dificultades e implementar estrategias en la sesión conjunta. También en esta tabla se identifica que casi todas sus acciones buscan favorecer o gestar que los mediados avancen en el proceso de gestión del conflicto.

Por su parte, los mediados reportan que hacen 11 actividades primordiales en la sesión, ubicando como la principal el hacer una solicitud al otro, normalmente se trata de una petición específica, que puede ser una cantidad de dinero que se adeuda, un documento como una factura, acta de nacimiento, un seguro médico, tiempo para devolverle algún objeto o documento, etc. y esto sucede con frecuencia de parte de la figura del solicitante hacia el invitado, y ocasionalmente, a la inversa.

Otras actividades significativas que narran son la necesidad de justificar su posición frente al otro, que básicamente, se entiende que es conveniente decirle al otro las razones por las que hicieron algo o lo que piensan respecto del conflicto, esto lo hacen movidos por la idea que el otro no tiene esa información o la percibe de un modo distinto, de modo tal que, al externarlo, todo queda más claro, o cuando menos, el otro se queda con mayor información. Con frecuencia los mediados señalan en ese mismo sentido la importancia de ser honesto con las otras personas en la sesión.

A continuación, se presenta un esquema general de cómo se relacionan todos éstos códigos y se explica inmediatamente los significados de toda esa información.

Figura 4. Relación entre códigos de la pregunta 3 (mediadores)



En esta figura relativa a lo que hacen los mediadores, se pueden considerar dos grandes ejes de acción. El primero de ellos relacionado con las formas de interacción del mediador –los cinco cuadros punteados- en el cual se establecen 5 grandes actividades, la más notoria es que su principal actividad es dejar hablar a los mediados, además que otras actividades importantes son establecer las reglas, normalmente hacia el inicio de la sesión y cuando sea necesario con posterioridad, el realizar preguntas, normalmente abiertas para clarificar datos o comprender mejor la posición o interés del mediado, establecer un clima apropiado para lograr el propósito de la sesión, normalmente esto se trabaja hacia el inicio de la sesión, y finalmente, pero no menos significativo, aunque se mencionó poco, también estiman conveniente escuchar lo que dicen los mediados.

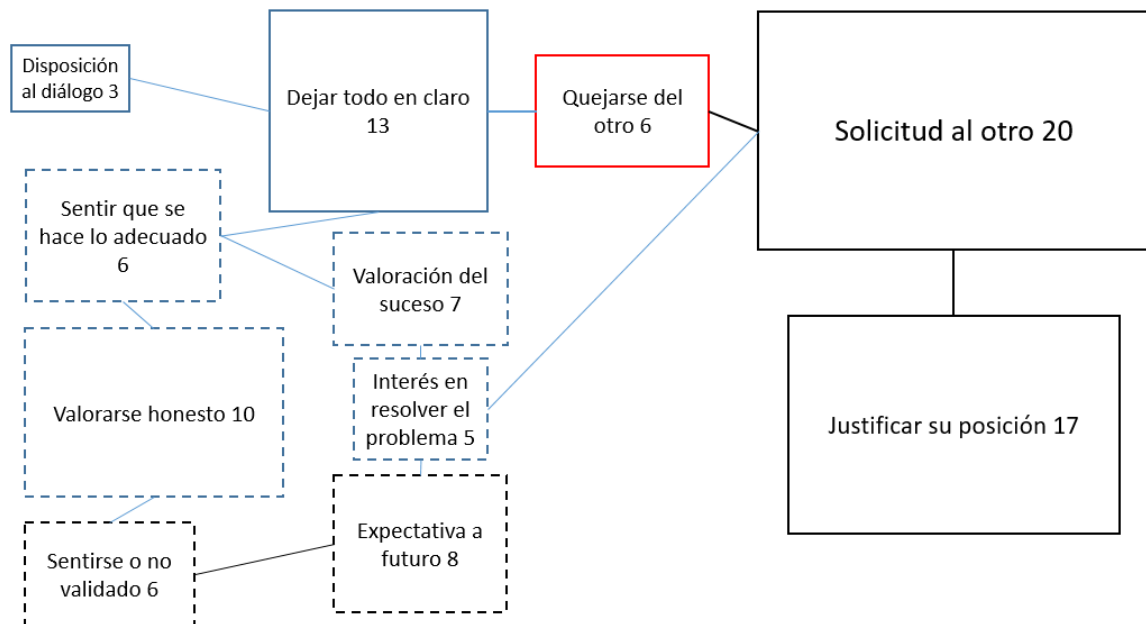
En el otro plano –en cuadros completos- se plantea la toma de decisiones que reconocen los mediadores que más llevan a cabo en las sesiones conjuntas, destacando que son 6 distintas. En este eje no hay un rubro que sobresalga más que otros, sino que se diversifican entre varias actividades.

Una de las primeras decisiones viene matizada por la generación de expectativas positivas o negativas en cada caso, que se deduce de lo observado en las sesiones previas, este momento es identificado en las horas o días anteriores al inicio de la sesión conjunta, una vez iniciado el procedimiento otra toma de decisión interesante es cómo proponer y fomentar la creación de un clima apropiado, que de

ser posible se mantenga favorable toda la sesión. En algunos casos en particular, los mediadores reconocen que valoran mucho el tener paciencia en ciertos momentos o con ciertas personas.

Finalmente, hay cuatro decisiones complementarias que se pueden deducir que forman un circuito frecuente dentro de la sesión que básicamente corresponde a no perder de vista el objetivo de la sesión, identificar las dificultades que aparecen como obstáculos, así como elaborar estrategias para modificar esas dificultades u obstáculos y finalmente, revisar de manera personal los avances que se han tenido en la sesión para volver a retomar el objetivo hasta poderlo alcanzar o dejarlo en su mejor condición posible.

Figura 5. Relación entre códigos de acciones atribuidas a sí mismos por los mediados



En este esquema se pueden encontrar 11 códigos correspondientes a la forma en que los mediados entienden su participación en la sesión conjunta, encontrándose dos grupos significativos, en cuadros punteados están representados los aspectos que tienen que ver con las sensaciones y valoraciones ante conflicto y en cuadros completos las formas de interacción con el otro mediado.



En las sensaciones y valoraciones del conflicto e incluyen 6 códigos que atienden distintas formas en las que los mediados reconocen que vivieron a lo largo de la sesión, casi todos estos códigos fueron similares en cuanto a número de menciones hechas, siendo ligeramente superior el plantearse que se reconocen como honestos a la hora de hablar acerca de los sucesos. Es decir, que refieren fundamental ubicarse en una posición que consideran apegada a su modo de ver el conflicto. Adicionalmente, son importantes sus expectativas a futuro, porque estiman valioso reconocer las implicaciones que tendrá en su vida inmediata la resolución del conflicto. Igualmente es notorio lo significativo del conflicto porque es referido como valioso en el momento actual en sus vidas. Otro tema primordial es que los mediados sienten que están haciendo lo correcto, en ese mismo tenor se convierte en significativa la sensación de sentirse o no validado por los otros participantes. Un último código es que se manifiesta el deseo de dejar terminado este problema.

Por otro lado, en cuadros completos aparecen los códigos relacionados con las formas de interacción que son en orden de importancia: hacer una solicitud específica al otro mediado, casi siempre relacionada con su demanda o con algún mecanismo de reparación del daño. En segunda instancia es primordial para algunos mediados justificar su posición dentro del conflicto, a veces para reafirmar que su proceder es el adecuado y en ocasiones para informar a la otra parte que hay sustento en sus argumentos para seguir en la misma posición. Otro tema clave es la necesidad de querer dejar todo en claro, aspecto relacionado con la importancia de brindar intercambio de información con la otra parte y con el mediador para que se valide más su posición ante el conflicto.

La parte compleja de este esquema viene dado por la característica de quejarse del otro, es decir, que hay atribuciones acerca de que el otro tiene una característica o forma de interactuar que dificulta la gestión del conflicto. Es la parte donde las narrativas definen que se pone en riesgo el proceso mediador. Finalmente, los mediados señalan que presentaron disposición para el diálogo como una forma de mostrar desde el inicio que venían a interactuar con el otro.

## 5. Participación del otro

En este apartado se habla en contraparte al punto anterior, acerca de lo que dice un mediado de lo que hizo el otro en la sesión conjunta. En este caso en particular, la pregunta a responder involucra solamente a los mediados y no al mediador para que la respondan y es la siguiente:

¿Qué hizo el otro para que se alcanzara o no el acuerdo?

Se agruparon las respuestas y se acomodaron en códigos que permiten comprender los datos de una forma sistemática y congruente. Interesa identificar en las narrativas de los entrevistados lo que creen que los otros hicieron que favoreció o no que se gestionara el conflicto. Se encontraron 11 tipos de respuestas que se describen a continuación.

Una de los códigos que aparece es que la otra quiso **hablar**: *“me dijo muchas cosas” (1a)*, *“también habló” (14a)*, *“luego fue hablando y comentando” (17b)*, *“apenas le preguntaron que quería y se soltó diciendo cosas” (17b)*, *“habló ella más que yo” (17b)*. Esta necesidad es crucial expresarla en todas las etapas de la sesión conjunta, especialmente cuando el mediador les solicita que elaboren una narración de la historia del conflicto.

Otra acción que señalan es que la otra persona **escuchó**: *“la maestra al principio se limitó a oírme” (2a)*, *“escuchó lo que dijo” (3b)*, *“pues al principio escuchar” (4a)*, *“la verdad si me escuchó” (6b)*, *“si me escuchó” (10a)*, *“sí, me escuchó” (16a)*. La escucha es una función trascendental que acompaña bien al hablar sabiendo intercalar adecuadamente las intervenciones, en muchos casos denota, además, la intención de inicio de comprender al otro y también una actitud de respeto hacia las otras personas.

Adicionalmente, algunos mediados señalan que **el otro reconoce que ha fallado** y lo manifiesta abiertamente dentro de la sesión: *“sí lo reconoció” (1b)*, *“reconocer su falla, así como su deseo de pago” (3b)*, *“al menos reconoció que se pasó conmigo en muchas ocasiones” (11a)*, *“reconoció que sí fue su esposo y ella a preguntar por mí” (12a)*, *“reconoció la deuda” (15a)*. En otro apartado se ha comentado que este reconocimiento ayuda a que el proceso avance en su gestión,

ya que al dejar en claro que ha habido algún delito o problema atribuible a la persona que lo manifiesta, se prosigue con mayor certidumbre el proceso.

La otra persona **propone algo** en particular: “*propuso que mediante oficio se evite estacionar en mi lugar*” (2a), “*le dije que atenderé su petición con el intendente*” (2b), “*que me dará otra oportunidad en un mes*” (1a), “*quedó en ayudar de todos modos*” (4a), “*me parece muy buena su propuesta para reparar el daño ocasionado*” (3a), “*pues propuso pagar*” (15a). En general, los ofrecimientos que se hacen se derivan en primera instancia de una solicitud pensada desde las entrevistas previas y que son normalmente manifestadas en la parte inicial del encuentro y las otras se derivan del proceso de conversar y crear alternativas para solucionar su conflicto. Estas últimas son con frecuencia bien aceptadas por los participantes que las escuchan.

Otra de las cosas que los mediados suponen que hizo la otra parte, es que **pide algo** en particular, relacionado con su posición inicial frente al conflicto: “*me dijo que dejara de ver al taxista*” (1a), “*pedirme insistentemente el toldo y el portón*” (5b). En general estas solicitudes no encuentran eco rápidamente, excepto en algunos casos cuando ha avanzado favorablemente la sesión.

Señalar alguna **virtud o cualidad** que el otro tiene y que se manifestó abiertamente en el diálogo: “*fue respetuoso*” (6b), “*se mostró como es*” (5a), “*tomó muy en serio estar aquí*” (3a), “*estuvo pendiente de todo*” (3b), “*se expresó con la biblia y luego con sus palabras*” (6a), “*si lo entiende pues*” –*lo que yo pasaba-* (4b), “*sí dio un poco más*” (7a), “*luego se calmó*” (14a), “*pues llegó calmado Jorge*” (15a), “*pero fue honesto*” (15a). El reconocimiento de las virtudes del otro son señales positivas que facilitan el proceso ya que ponen en evidencia capacidad de empatía de quien lo señaló.

En este código, más que lo que la otra persona hizo, incluye algunos juicios y críticas que la persona que lo dice apunta acerca del otro, es decir, que **se juzga algo que el otro hizo**: “*no salía de ese tema*” (5b), “*me dijo que le había fallado a él, a su familia*” (1a), “*luego salió con que no tiene dinero*” (4a), “*como que no se quería hacer responsable de nada*” (2a), “*a veces franca y a veces evasiva*” (5a), “*hizo poco para ayudar*” (9a), “*como que no quería mucho pero lo hizo*” –

*comprometerse-* (10a), *“ella al principio me acusó de muchas cosas”* (10b), *“jee, yo creo que se la pasó justificando lo que hizo”* (11a), *“ella exageró todo; lo del celular, lo de la fiesta”* (11b), *“todo exageró no fue así como ella dijo”* (11b), *“pues ella como que quiso verse muy muy”* (13a), *“como que es muy salsa”* (14a), *“pues como que le dio muchas vueltas”* (14a), *“repitió varias veces lo mismo”* (14a), *“me dijo muchas cosas feas”* (14a), *“pero también se puso a sacar otras cosas como para hacerme quedar mal”* (16a), *“se justificó”* (16b), *“quizás –estaba él- algo ansioso”* (15a). Este código fue uno de las más importantes identificados en este apartado, ya que denotó una posición crítica o juiciosa acerca de lo que el otro hizo en la sesión conjunta.

**El otro hace algo que obstaculiza el proceso**, es un código muy interesante porque aparece usualmente en momentos iniciales del proceso y en la fase de negociación: *-me dijo- “que yo estaba mal”* (1ª), *“atacarme”* (2b), *“al principio mentir”* (1b), *“sus respuestas eran confusas”* (8a), *“estuvo buscando pretextos”* (7a), *“¿notó que habla golpeado?”* (7b), *“no decía bien que había hecho con el dinero”* (8a), *“se quedó callada ya al final”* (7b), *“no quería llegar a nada”* (8a), *“Juana llegó primero pidiendo que pagara todo ya”* (8b), *“que no quería dar dinero a sus hijos”* (7a), *“decir que yo era responsable de todo”* (2b), *“pues como que no quería salir de lo mismo que siempre dice”* (9a), *“pero todo se contradecía”* (11a), *“para mí que sólo se justificó en decir que no tuvo que ver”* (12b), *“estaba seria al inicio”* (17b), *“ella fue muy callada”* (17b). Al igual que el código anterior, aparecieron muchas frases relacionadas con obstáculos en la sesión, esto es, que el mediado refiere que en algunos momentos el otro hizo algo que no favoreció el proceso.

Se espera algo a **futuro acerca del otro**, particularmente relacionado con el cumplimiento de lo convenido en el acuerdo: *“a ver si cumple”* (7a), *“se hizo el compromiso ahora que lo cumpla”* (10a), *“esperemos que sí lo haga” –el pago-* (15a), *“espero se tranquilice en lo que hace”* (16b). En general las expectativas de los mediados son optimistas, aunque también se señalan dudas respecto del cumplimiento del convenio.

Algo que hace **el otro es solucionar parte del problema**: *“al hablar con la directora se aclararon las cosas”* (8a), *“pero al menos ya accedió a la entrega del papel”* (9a), *“al menos un rato que se diera tiempo de venir sola”* (9a), *“al final se*

*dialogó y ya” (17b), “me dijo que ya no tiene nada que ver con ella” –la esposa- (6b).* Este punto es importante porque cuando el otro mediado se da cuenta que la persona contribuye con alguna acción o actitud, se abona de modo considerable para acercarse al acuerdo.

En uno de los casos la persona manifiesta **no saber** qué fue lo que hizo el otro: “*no sé*” (9a). Esta respuesta en particular, denota que la persona no se quiso comprometer a decir algo o se le complicó identificar o relatar qué supone hizo el otro mediado.

Tabla 7. Comparativos de respuestas a pregunta 4

*¿Qué acciones realizaron las otras personas involucradas que ayudó a que se alcanzara el acuerdo?*

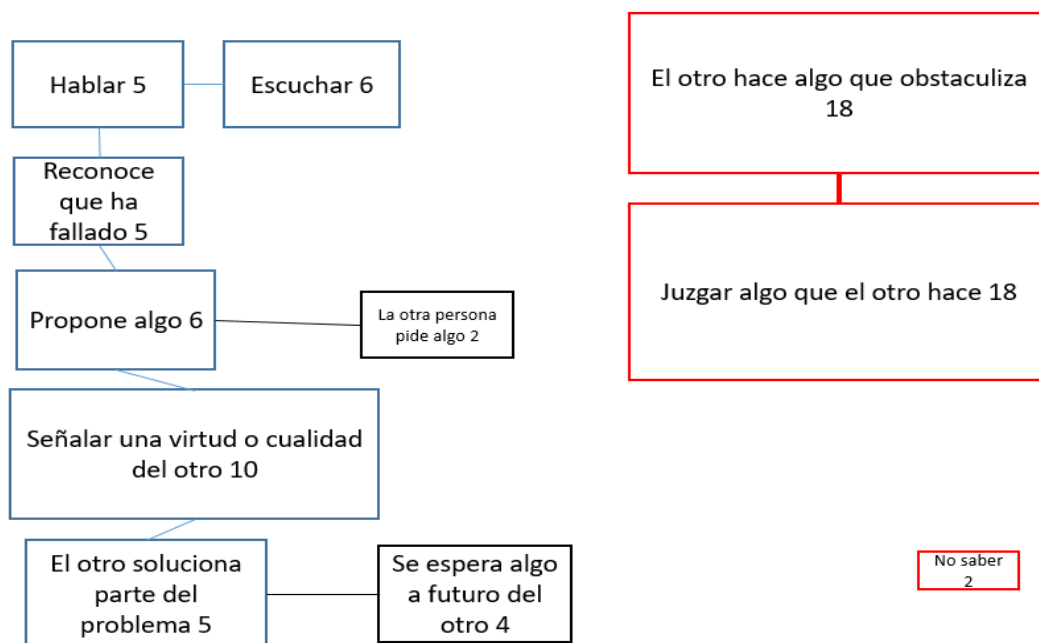
| No. | Código                                 | A favor /en contra del acuerdo | Número |
|-----|--|--------------------------------|--------|
| 1   | Juzgar algo que el otro hace           | En contra                      | 19     |
| 2   | El otro hace algo que obstaculiza      | En contra                      | 17     |
| 3   | Señalar una virtud o cualidad del otro | A favor                        | 10     |
| 4   | Escuchar                               | A favor                        | 6      |
| 5   | Propone algo                           | A favor                        | 6      |
| 6   | Hablar                                 | A Favor                        | 5      |
| 7   | Reconoce que ha fallado                | A favor                        | 5      |
| 8   | El otro soluciona parte del problema   | A favor                        | 5      |
| 9   | Se espera algo a futuro del otro       | Ambos                          | 4      |
| 10  | La otra persona pide algo              | Ambos                          | 2      |
| 11  | No saber                               | En contra                      | 1      |

La tabla presentada indica la percepción acerca de lo que hacen los otros en la mediación. Se encontraron 11 distintos códigos y son dos las que concentran una mayoría de las respuestas. En primer lugar, que se juzga más fuertemente las acciones de los otros para el logro del acuerdo, criticando alguna actitud como ser evasivo, ser poco claro, tener falta de compromiso, no querer pagar o reconocer una falla, y, por otro lado, señalaron frecuentemente que las otras personas hicieron

algo en la sesión para obstaculizar el proceso como atacar o quedarse callado. Esto se explica porque es más fácil atribuirse cosas favorables a uno mismo, más que a los demás.

Todo lo anterior, sin embargo, no deja de lado que también aparecieron respuestas positivas hacia el otro, como reconocer que tienen virtudes o cualidades, que las otras personas fueron propositivas o que escucharon lo que se le estaba diciendo. Se puede decir adicionalmente que, de 11 códigos, 6 son claramente a favor de lograr el acuerdo, 3 en contra y 2 tienen un poco de ambas, por lo que finalmente en ésta apartado tenemos respuestas que consideran tanto aspectos positivos como negativos.

Figura 6. Relación entre códigos de la pregunta 4



En esta figura 6 se encuentran, por un lado, los códigos relacionados con las acciones de los otros, estando aquellos en color rojo (a la derecha en el esquema) considerados como desfavorables al acuerdo, los cuales en este caso son 3. Por otro lado, hay 6 códigos en color azul, que, en contraparte, son favorables al acuerdo (del lado izquierdo de la figura), y finalmente, hay dos códigos en color negro, que son tanto a favor como en contra del acuerdo (ubicados en el centro).

Los códigos en color rojo fueron los más frecuentemente señalados (18 veces en dos códigos), ya que los participantes mencionaron que el otro hace algo que obstaculiza el proceso como: “atacarme”, “mentir”, “se quedaba callada” acciones que son valoradas como un obstáculo, al igual que el código se juzga algo que el otro hace como “hizo poco en la sesión”, “ella exageró”, “le dio muchas vueltas” (al asunto) quedando en claro que no le gustó la actitud o conducta manifestada por el otro. Adicionalmente, pero en menor proporción, dos comentarios se refirieron a que no saben que decir acerca de lo hecho por el otro mediado.

Por otro lado, los códigos en color azul son aquellos favorecedores del acuerdo, entre los cuales: señalar una virtud o cualidad del otro aparece como el principal código, también en ese sentido contribuye que el otro sea propositivo y ayude a solucionar parte del problema, de la misma forma, es bueno que la otra persona reconozca que ha fallado en algo – usualmente es el invitado- y finalmente se le reconoce al otro mediado que es capaz tanto de hablar como de escuchar en la sesión.

Dos códigos especialmente importantes son los referidos en cuadros color negro que tienen tanto aspectos favorables como desfavorables al acuerdo, se trata de esperar algo a futuro del otro, en general se trata de expectativas que esperan los mediados sean positivas, pero dejando en claro que tienen sus reservas o dudas que se puedan cumplir. Otro código es que la otra persona hace una petición o solicitud, que son entendidas como una manera de ir aclarando posturas y que algunas veces tienen eco y en otras no.

En general se puede decir que hay para las acciones de los otros más frecuentemente códigos obstaculizantes que favorecedores del acuerdo, ya que se aprecia más favorablemente el rol propio que el del otro participante del proceso.

## 6. Descripción del diálogo

Este apartado, presenta los datos relativos a las narraciones que contestaron los investigados acerca de la pregunta: ¿Cómo fue el diálogo en la sesión?

Existen en este apartado varias consideraciones que retomar respecto de cómo narran los mediadores y mediados el diálogo llevado a cabo en la sesión conjunta.

Muchos de los participantes propusieron **evaluar el resultado** al expresar opiniones como: *“les pareció bien lo que se propuso aquí”* (2<sup>a</sup>), *“se pudo lograr que esto terminara en una firma del documento”* (2b) *“pues diría que se dialogó dentro de lo que cabe, bien”* (3a), *“fue bueno”* (3b), *“como que tan bien por momentos, pero ya que se aclararon las dudas”* (4a), *“fue bueno en general, bueno”* (4b), *“pues sí, mejoró”* (5b), *“yo siento que se avanzó en este penoso asunto”* (6b), *“creo que llegaron a algo que les va a ser útil para no tener más problemas entre sí”* (6c), *“todo saldrá bien ya que firmamos el papel los dos”* (7b), *“creo que ayudó mucho que sí querían ya dejar resuelta su situación”* (9c), *“pues yo digo que sirvió, por eso vine aquí, aunque no quería hablar él”* (10a), *“pues fue de gran importancia porque ya se acordó algo”* (10b), *“pero también siento que era necesario”* (11b), *“se dieron cuenta que no tienen nada más que hacer cerca el uno del otro, lo que permitió el acuerdo”* (11c), *“aceptaron que se hablara del tema y hasta cierto punto fue útil este procedimiento”* (12c), *“se llegó al convenio porque quieren ambas partes dejar este asunto atrás”* (14c), *“fue una sesión interesante porque ambos estaban en la disposición de llegar a algo”* (15c), *“no muy bueno”* (16b), *“pero se logró conversar y decir que se estaba logrando algo”* (16c), *“fue bueno, yo diría al inicio no tanto”* (17a), *“fue un diálogo, yo creo, interesante de inicio a fin”* (17c).

Aun cuando dialogar es fácil, en un contexto de conflicto penal tiene sus peculiares dificultades. Algunos **problemas del diálogo** que manifestaron los participantes son: *“Al principio, parece un monólogo, cada uno en su discurso, ¿sí?”* (5c), *“A veces me interrumpió, otras veces como que no se mostró clara”* (12<sup>a</sup>), *“algo tedioso escuchar lo mismo”* (9<sup>a</sup>) *“no sé porque se empeña tanto en negarlo, pero, en fin”* (12b), *“en momentos se interrumpían”* (12c), *“se interrumpían porque estaban muy a la defensiva”* (13c), *“muy cortado” –el diálogo-*(14<sup>a</sup>), *“muy repetitivo lo de ella”*



(14b), “nomás que no sabe Emilio que pues yo tengo idea de cuánto cuesta cada árbol que me dañó, yo definiendo lo que es” (18b). “no fue cortés en muchos momentos” –dialogar- (14c), “no señor, muy grosero, y también muy tardado, debe ser todo más rápido para que uno no se pase horas” (16<sup>a</sup>), “hubo muchas cosas muy difíciles de entender para los dos” (16b), “Tuvieron muchas dificultades, yo misma siento que ellos se empezaron a desesperar por no tener un punto de partida” (18c).

Dejar constancia mediante el lenguaje de la necesidad de **hablar**, es absolutamente benéfico a nivel terapéutico, ya que al decir algo significativo o difícil frente a alguna persona con quien se tiene un conflicto, sea víctima o agresor, genera en el hablante, muchos mecanismos liberadores, por ejemplo: “se dijeron muchas cosas” (1a), “y el solicitante tomó la palabra para puntualizar varios hechos” (2c), “también le dije lo que pensaba” (2b), “directo de mi parte” (3b), “cada uno se sintió en la libertad de poder expresar su posición y decir cómo habían sido los acontecimientos” (3c), “que no desaprovecharon para decirlo, a cada cosa que decía Juana, Franco respondía con otro argumento” (11c), “para mí fue muy claro, expresé lo que quería y ella también” (12a), “yo le dije en su cara todo lo que había pasado y le recalqué lo mucho que necesito que me apoye” (12b), “como le dije, solo quería hablar” (13b), “por momentos me calmé, en otros hablé fuerte, le tuve que decir muchas cosas” (14a), “yo me sentí bien al decir lo que pensaba. Como que era necesario decirlo” (15a), “yo si dialogué” (16a), “pues no era necesario hablar todo, no tenía caso” (17b).

La **franqueza y honestidad** es otro tema clave en la conversación. Muchos mediadores y mediados puntualizan la necesidad de ver sus discursos como francos, honestos, apegados a la verdad y los hechos, lo reiteran porque al parecer es una forma de legitimación frente al otro, por ejemplo cuando señalan que: “fue un diálogo de frente” (1b), “todo lo que dije fue cierto” (1b), “reconoció su falla” (1b), “me parece que honesto por ambas partes” (8a), “yo fui sincero al hablarle” (9b), “así que nos dijimos todo, así nomás” (13a), “Como dije, honesto, claro, nos dijimos de frente las cosas” (15a), “se fueron dando las condiciones para lograr

*decirse de frente las cosas que no habían dicho acerca del conflicto que tuvieron” (17c), “pues como siempre he sido, directo y muy claro” (18b).*

En primer punto es que para la mayoría de las personas estar en una sesión cara a cara con otras persona, con quien se tiene un conflicto resulta **difícil o complicado**, así lo reportan en varias oportunidades los entrevistados: *“inicialmente muy difícil para todos” (2c), “si es difícil hablar con ese hombre” (7a), hubo muchas cosas muy difíciles de entender para los dos” (16b), “no fue fácil poder dialogar” (2b), “creo que no fue nada fácil” (7b), “fue un diálogo complicado” (2a), “la mayor parte del tiempo fue tenso, complicado” (7c), “algo complicado por momentos”(9a), “muy complicado” (13a).* En efecto, los mediados reconocen lo complejo que es abordar un conflicto considerando que puede afectar su patrimonio, su prestigio, alguna relación familiar o vecinal importante, etc. Muchos de ellos adicionalmente, les cuesta trabajo empatizar, controlar algunas emociones o llevar adecuadamente un diálogo, por lo que interactuar apropiadamente se vuelve un reto.

Las **acusaciones** que se hacen aparecen frecuentemente en los diálogos de la mediación, usualmente son parte del inicio de la sesión, tienen la ventaja que ofrecen la información que ayuda a entender las posiciones de los participantes. En algunos casos, los solicitantes son quienes más desempeñan esta labor, mientras que los invitados buscar contra argumentarlos. Algunas expresiones encontradas son: *“el señor Jaime se la pasó señalando un montón de cosas” (2b), “es difícil hablar con ese hombre” (7a), -el diálogo- “complicado, con frases cortas y acusatorias de ambos lados” (7c), “este problema es algo que se ha complicado por su carácter pues, así, hace muina por todo” (7b), “estas parejas sacan temas del pasado para seguirse recriminando” (9c), “es que como que es mandona” (13a), “principalmente que me lastimó mis dientes cuando me golpeó contra el escritorio” (14<sup>a</sup>), “pero él se basa en otras cosas, para acusarme, que no sé qué, que yo tengo la culpa, pero no, nada” (16<sup>a</sup>), “con múltiples señalamientos entre todos” (16c).*

En primera instancia es importante señalar que una buena parte de ellos – incluyendo a los mediadores- **llegan tensos o ansiosos** a la mediación penal. Es evidente que ello se transmite y percibe a la hora de estar de frente al otro por lo que su diálogo es influido por ese estado. En este punto, ninguno de los mediados

reconoció estar así, aunque sí lo notaron los mediadores cuando narraron que: *“sentí que hubo mucha tensión al inicio” (3c), “la mayor parte del tiempo el diálogo fue tenso”(7c), “al final estaban un poco tensos, pero no tanto como al inicio” (7c), “se les nota nerviosos y tensos” (10c), “me pareció muy natural que fuera tensos por momentos, porque no se habían visto” (11c), sus semblantes serios y tensos fueron muy notorios” (14c), “tenso en muchas ocasiones” (16c).* En ese sentido es primordial puntualizar que en la medida en que se va gestionando el conflicto, va disminuyendo la tensión o ansiedad que presentan.

Para otros es clave **el papel del tercero**, sea se trate de alguien externo o del mismo mediador, van a fungir como apoyo hacia una parte o alguien que permite que el diálogo vaya en cierta dirección o ayude a contener impulsos o emociones de una o ambas partes de los involucrados. Por ejemplo, *“gracias a la señorita –la mediadora- se aclaró” (1a), “al principio solo nos dirigimos a la licenciada” (6a), “gracias a la llamada que se hizo a la directora de la escuela” (8c), “pero cuando como ahorita hay otra persona René se controla más” (9a), “me ayudó mi esposa y mi abogado que desde afuera siempre me apoyaron” (2a), “la licenciada ayudó a dar la palabra y eso estuvo bien” (12a), “sí, para orientarnos de parte de la licenciada” (17a).* En varios de estos ejemplos el apoyo de un tercero genera actitudes constructivas para favorecer un buen desarrollo del diálogo.

**Conocer al otro** en mediación puede representar, tanto una ventaja como una desventaja, debido a que cuando se conoce más a la otra persona, se pueden manifestar más las emociones y ser más directo o intenso en los diálogos. Algunos ejemplos relacionados son: *“Sé que sus impulsos, esos arrebatos no le ayudan” (3a), “pero en general nos entendemos” –mi mamá y yo- (3b), “ya sabemos cómo somos, hay cierta confianza” (5a), “si nosotras nos conocemos desde hace años” (8b), “así es la señora, ya la conozco hace tiempo, yo no me dejé” (13a), “sí, y como ya nos conocemos, pues sabemos muchas cosas de la otra persona” (17b), “somos conocidos de toda la vida, sabemos pues cómo somos” (18a).*

Junto con esto, **las aclaraciones y la información nueva** siempre son elementos catalizadores, en general para bien, ya que tener más información acerca de cómo pasaron las cosas o cómo las ve el otro, ayuda a entender más

ampliamente la historia del conflicto. Hay que decir en contraparte, que nueva información, en otros casos, puede complicar la toma de decisiones. Por ejemplo: *“muchas cosas hice mal, lo reconozco señor” (1a), “ya se aclaró todo” (1a), “salieron como siempre, datos que la otra persona no sabía” (1c), “yo tenía que hacer del conocimiento de la directora las cosas que pasan, pues creo que no las sabía bien” (2a), “luego pues, ya fuimos aclarando las cosas” (6a), “a veces hay eventualidades que afectan y se dan malos entendidos (8b), “ya nos dijimos lo que teníamos que aclarar y listo” (11b).*

Respecto del tema del **dinero y los pagos**, siempre hay que poner mucha atención y cuidado en la mediación penal, especialmente cuando aparece en los delitos de incumplimiento de obligaciones familiares, fraude y retención de objetos personales. Muchas sesiones se orientan hacia el contenido de pagos o deudas y considerando que los recursos de los invitados son limitados, las mediaciones requieren trabajarlos con tacto y paciencia. Algunos ejemplos identificados en narrativas de los participantes dicen que: *“había un pago que digamos, cumplía con la petición de la madre, la señora María”,(4c), “que pague todo cuanto antes, porque tienen necesidades en la escuela” (8c), “necesito que me apoye, no quiero dinero” (12b), “fue directa a lo que quería y le dije que sí le pago” (15b), “propuso ya pagar, porque sentía que se le iba a complicar el caso si no proponía algo” (15c), “pero como el asunto del dinero les tenía con pendiente, pues era mejor solucionarlo” (18c).*

Una situación clave se relaciona con el **clima** que impera para poder dialogar acerca del conflicto. Si bien es cierto, que parte de ésta responsabilidad recae en el mediador, también es cierto que la disposición de los mediados la favorece mucho. Ejemplos identificados en las entrevistas: *“al inicio algo ríspido” (1c), “acuden con temores y ahí dialogando al manifestar su posición, van escuchándose y van entendiendo lo que el otro quiere y busca” (4c), “propiciar un buen clima ayuda a las personas a llegar a algo” (5c), “se contuvieron bien, si bien estaban incómodos” (6c), “entre ratos si muy bien, en otros muy ríspido” (11<sup>a</sup>), “fue claro, el ambiente de respeto ayudó” (15b).*

En numerosos casos el tema del **respeto** es sustancial, esto es evidente en los casos de amenazas, daños o incumplimiento de obligaciones familiares. Se trabaja mucho dentro de la sesión para que el diálogo se conduzca con respeto y sea una actitud constante incluso que se plasme en los convenios como un compromiso bilateral. Ejemplos encontrados son: *“como dije, respetuoso” (6b)*, *“hacía intervenciones puntuales para que no se perdiera el respeto” (6c)*, *“solo le pido como dije en la sesión, respeto, que no se meta en mi vida” (14b)*, *“el ambiente de respeto ayudó” (15b)*.

Otro factor interesante es que, en varios de los casos, en la medida en que la información y las actitudes se van desarrollando a lo largo de la sesión, las personas reportan que se van **calmando o tranquilizando**, esto ayuda en especial a personas que tienen reacciones intensas ante la gestión del conflicto. Algunos ejemplos son: *“lentamente se fue calmando” (2b)*, *“la pausa que se hizo ayudó a calmar un poco lo enojado que estaba el señor” (2c)* *“fue un diálogo como cualquier otro, sin impacientarnos” (6a)*, *“se les notó más relajados al final que se estaban acercando al acuerdo” (17c)*.

Si dialogar ya en sí es útil, del mismo modo es un mecanismo que lleva otros **beneficios adicionales** como: *“el que María trajera a la sesión a la niña, permitió que el padre se diera cuenta de su responsabilidad y al interactuar brevemente con ella se creó de nuevo una relación desfasada”(4c)*, *“fue un diálogo que era necesario, muy necesario” (12b)*, *“el diálogo fue en general de provecho para ambas partes, cada una expresó su sentir” (12c)*, *“se entendieron más con la otra persona, pero también se marcaron bien sus límites” (13c)* *“y me dio gusto porque se lograron mirar a la cara, algo que no habían hecho” (17c)*.

El tema de las **mentiras** es algo muy mencionado, ya que una buena parte de los mediados dice que el otro miente en tal o cual situación, pues desde su perspectiva y conocimiento, las cosas son de otro modo. Este tema es clave y está en contrasentido con lo expuesto en el tema de la honestidad señalado líneas arriba. Ocasionalmente la persona señala al otro porque lo conoce o porque conoce los hechos, algunos ejemplos son: *“mintió al principio” (1b)*, *“porque dice que sí lo va a hacer, pero no lo hace” (9b)*, *“con muchas mentiras de parte de él, o no sé, algo*

*confundido*” (11a). Las mentiras son un asunto que obstaculizan los objetivos de la mediación, aunque de acuerdo a lo que dicen algunos penalistas, en este campo, todo mundo miente.

Finalmente, otro factor reportado por los participantes como clave en sus diálogos es **el enojo o molestia**, éste factor se encuentra señalado en numerosos momentos y puede provenir de una reacción ante lo que el otro hace o acompañar una narración en la que es importante manifestarlo. Por ejemplo, cuando dicen: *“había miedo, coraje, duda, lo externaron”* (1c), *“la pausa que se hizo ayudó a calmar un poco lo enojado que estaba el señor”* (2c), *“se molestó cuando dije lo de las hermanas”* (3a). A veces el enojo será un rasgo asociado a una manifestación de poder y en otras a una incapacidad de poder manejar la situación a la que está haciendo frente.

A continuación, se presenta la siguiente tabla que sintetiza lo señalado respecto de cómo es visto el diálogo en la sesión, considerando 17 códigos que aparecieron y ubicándolos de mayor a menor por su número de menciones.

Tabla 8. Comparativos de respuesta a pregunta 5  
*¿Cómo fue el diálogo en la sesión?*

|    | <b>Código</b>                  | <b>Frecuencia</b> | <b>A favor / en contra del acuerdo</b> |
|----|--------------------------------|-------------------|--|
| 1  | Evaluar el resultado           | 22                | A favor                                |
| 2  | Problemas del diálogo          | 13                | En contra                              |
| 3  | Hablar                         | 13                | Ambos                                  |
| 4  | Franqueza honestidad           | 9                 | A favor                                |
| 5  | Difícil o complicado           | 9                 | En contra                              |
| 6  | Acusaciones                    | 9                 | En contra                              |
| 7  | Tensos o ansiosos              | 7                 | En contra                              |
| 8  | Papel del tercero              | 7                 | A favor                                |
| 9  | Conocer al otro                | 7                 | Ambos                                  |
| 10 | Aclaraciones información nueva | 7                 | Ambos                                  |
| 11 | Dinero y pagos                 | 6                 | Ambos                                  |
| 12 | Clima                          | 6                 | A favor                                |
| 13 | Respeto                        | 4                 | A favor                                |
| 14 | Calma o tranquilidad           | 4                 | A favor                                |
| 15 | Beneficios                     | 4                 | A favor                                |

|    |                  |   |           |
|----|------------------|---|-----------|
| 16 | Mentiras         | 3 | En contra |
| 17 | Enojo o molestia | 3 | En contra |

Tomando en cuenta los datos presentados en la tabla, destaca que el diálogo es entendido por los participantes en función primeramente de evaluar el resultado que se obtuvo, es decir, que al final lo significativo es que se llegó a algo positivo, en este caso es la firma voluntaria de un convenio. Adicionalmente, se reconocen otros elementos clave que se describen a continuación respecto del diálogo que se llevó a cabo.

En primera instancia, se reconoce la importancia del habla como una forma particular de darle sentido al quehacer del encuentro, es decir, se trata primero de hablar y en este contexto en particular, saber que van a aparecer problemas para entenderse, que habrá etapas difíciles, acusaciones, mentiras, se sentirán tensos, ansiosos, enojados o molestos, aunque probablemente se calmen o tranquilicen en algún momento posterior.

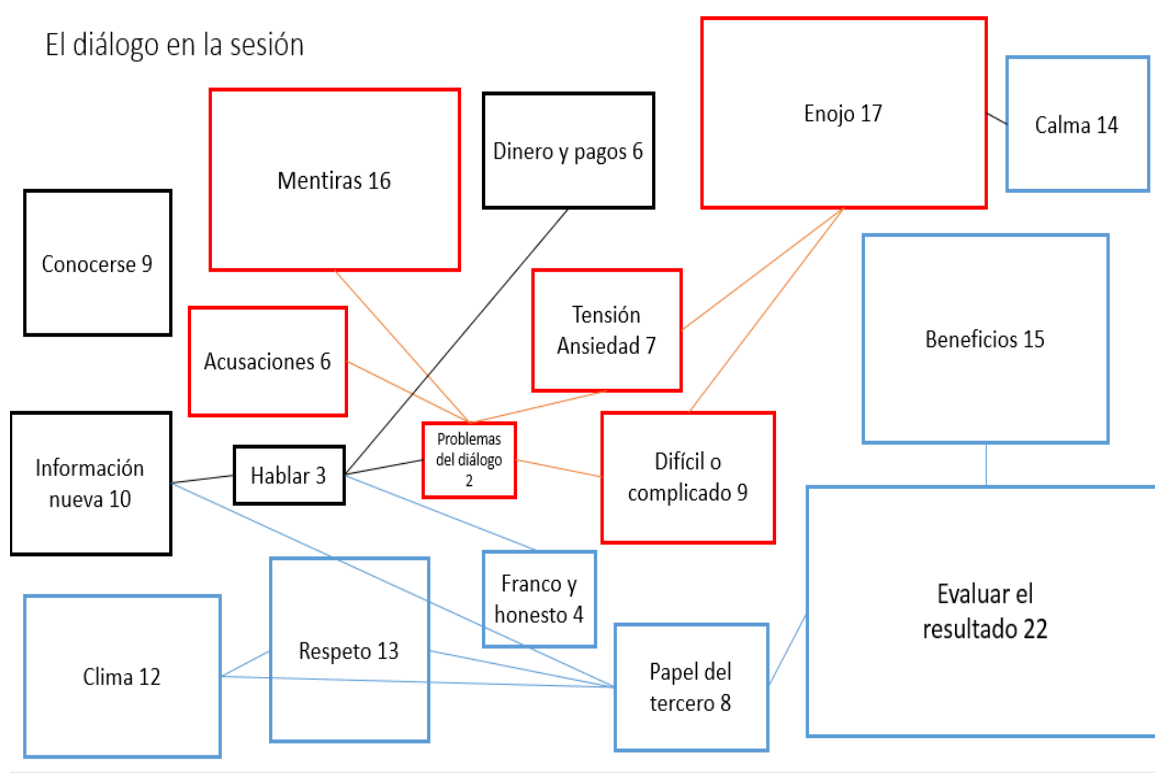
Además, los participantes reconocen que es de gran ayuda la presencia del tercero –normalmente identificado como mediador-. Entre otras funciones, éste tercero participante ayuda a crear un clima apropiado, fomenta el respeto en la sesión, mediante intervenciones de todos los involucrados aparece nueva información y se reconoce que, al término del diálogo, se perciben algunos beneficios complementarios como sentirse cómodos, más a gusto o aliviados.

En esta investigación con 18 casos se presentaron distintos tipos de diálogos entre los participantes, y, como se ha dicho con anterioridad, cada diálogo en la mediación es diferente, sin embargo, en estos casos estudiados –todos ellos con convenio logrado- algunas palabras claves permiten organizar la información en dos diferentes tipos de diálogo en la mediación.

En una versión están los diálogos relacionados con las emociones y las tensiones de estar frente al otro, que se asocian con conversaciones difíciles, largas y complicadas. Están matizadas por la incertidumbre, la aparición de distintos problemas, posiciones menos flexibles de los participantes y aparición de distintas emociones en la sesión.

Por otro lado, hay diálogos considerados buenos, útiles, claros y honestos, aunque cargados de emociones y tensión. En general, se puede decir que los mediados fueron personas con mucha disposición a terminar su conflicto. Estos diálogos son generalmente fluidos y permiten a los participantes empoderarse rápidamente de recursos que los llevan a tomar acuerdos, no sin dificultades, especialmente porque aparecen sus propias limitaciones económicas, psicológicas y axiológicas.

Figura 7. Relación entre códigos del Diálogo en la sesión.



Este esquema presenta 17 códigos relacionados con el diálogo y, por lo mismo, se puede leer de varias maneras posibles. La primera de ellas es identificar temáticas relacionadas con las dificultades para alcanzar el acuerdo, que gráficamente se ubican en color rojo, y que aparecen en la parte superior y central del esquema. Los mayores problemas dialógicos son los códigos relacionados con la manifestación del enojo en la sesión y la percepción de que las personas mienten en algún momento. Por otro lado, en color negro tenemos la aparición de cinco códigos relacionados con condiciones posibilidad de ser visto tanto a favor como en



contra del acuerdo y que gráficamente están en cuadros de color negro, ubicados en la parte izquierda del esquema en su mayoría y cuyo código más importante es el relacionado con la aparición de información nueva.

Finalmente, en color azul están los códigos a favor del acuerdo, ubicados en la parte inferior y derecha del esquema y cuyos códigos más primordiales son la evaluación positiva del resultado como elemento relacionado con haber llevado un buen diálogo y la percepción de que el ejercicio de la mediación ha permitido la aparición de beneficios particulares a los participantes.

Otra forma está relacionada con la centralidad de los códigos, y en ese sentido, los que se relacionan con más códigos son el hablar y los problemas del diálogo, ubicados ambos precisamente en el centro del esquema y por su propia temática están vinculados estrechamente con varios códigos, por los que se pueden deducir que son fundamentos clave para entender los diálogos en la mediación.

Se han presentado los datos significativos hallados en cada pregunta planteada en la investigación. La pregunta 1, relativa al porqué se alcanzó el acuerdo, deja una variedad de respuestas interesantes, entre las principales es percibir que el problema está solucionado, también fue otro dato valioso fue que se hicieron concesiones particulares o recíprocas y además se brindaron propuestas de solución.

En la pregunta 1a relativo a si coinciden o no las narraciones, se encontró que en la mayoría de los casos coinciden las narraciones de los mediados en torno a qué explica que se llegó al acuerdo (8 de 18) y en el otro extremo solo 5 de 18 fueron diferentes. Esto lleva a suponer que las narrativas tienden a coincidir en general entre los participantes.

Lo relativo a la descripción de la sesión que corresponde a la pregunta 2, indican que hay distintos elementos que lo describen, encontrándose que los más importantes son las bases comunicacionales conjuntamente con las actitudes e intenciones de los participantes en la sesión. Del mismo modo, describe la sesión, el hecho de calificarla y entender el resultado como satisfactorio.

Por otro lado, en la tercera pregunta de las acciones que llevaron a cabo, se encontró, por una parte, que los mediadores señalan como lo más valioso dejar

hablar a los participantes, esto sobre todo sucede en los momentos iniciales cuando plantean su visión del conflicto y en la parte final cuando buscan proponer los términos de su arreglo. Por otro lado, los mediadores han dicho acerca de qué fue lo que hicieron, encontrando muchas acciones, aunque destacando que necesitaban hacer una solicitud en particular al otro y justificar su posición.

La pregunta 4 es particularmente interesante porque le atribuyen a los otros una condición menos colaborativa, señalando que los otros hacen algo que obstaculiza el proceso y también que se juzga lo que el otro hace en la sesión o en general ante el conflicto.

Finalmente, en la pregunta 5 relativa a narrar cómo fue el diálogo en la sesión, se encontró que éste es entendido en función de que se alcanzó un propósito, es decir, que se evalúa como un ejercicio positivo, aun cuando se reconoce que hubo diversos problemas a lo largo del mismo, destacando el hecho de que se pudo hablar del conflicto con la persona indicada en un escenario apropiado.

## **CAPÍTULO QUINTO**

### **PROPUESTA Y CONCLUSIONES**

I. Intencionalidad II. Interacción dialógica. III. Flexibilidad conflictual IV. Reconocimiento del otro V. Coherencia narrativa VI. Transacciones alternativas VII. Matiz emocional VIII. Figura del tercero IX. Acciones obstaculizantes X. Evaluación funcional. Conclusiones.

Redorta<sup>304</sup> ha señalado de manera puntual que los seres humanos agrupan las experiencias perceptivas en categorías. De este modo, a partir de los resultados encontrados en el capítulo IV, se proponen categorías organizadas a partir de las experiencias narradas por los mediadores y mediados buscando a partir de ordenar todos esos datos, darle una lectura novedosa a la mediación penal.

Por ello, de todas las narrativas que se identificaron, éste capítulo retoma los elementos sustantivos que aparecen con mayor frecuencia en las sesiones conjuntas de la mediación penal, tal como se practica en la DMASCMP.

Se entiende que éste ejercicio conforme lo plantea la teoría fundamentada permite la emergencia de la teoría inductiva en un área del conocimiento, en este caso, en el encuentro dialógico que ocurre en la sesión conjunta de la mediación penal. A partir de todos los datos encontrados, se plantea una propuesta explicativa de la conducta humana dentro del contexto de la gestión un conflicto.

Así, en este capítulo final, una vez que han sido organizados los datos emergentes significativos, se definen las categorías conceptuales que aparecen en las narraciones de los participantes, y se busca, que haya una relectura constructivista-narrativa de la mediación penal.

Las categorías conceptuales a las que se hacen referencia, son un ejercicio de comprensión de los datos que de modo más consistente fueron dando tanto mediadores como mediados, y elaborando la información de modo que tuviera más

---

<sup>304</sup>Redorta, Josep, *Entender el conflicto la forma como herramienta*, Barcelona, PAIDOS Psicología Hoy, 2007, p. 69.

sentido, se llegó a integrar los datos de modo que se terminó con un total de 10 categorías conceptuales, que articulan la gran mayoría de las narraciones acerca de la experiencia de la mediación y que son las siguientes:

1. Intencionalidad
2. Interacción dialógica
3. Flexibilidad conflictual
4. Congruencia consigo
5. Reconocimiento del otro
6. Transacciones alternativas
7. Matiz emocional
8. Figura del tercero
9. Acciones obstaculizantes
10. Evaluación funcional

Cada una de estas categorías conceptuales tienen sentido a partir de que explican ciertos procesos, momentos, circunstancia o contenidos que van emergiendo en la mediación penal porque se repiten de modo consistente en una variedad de casos y de una forma u otra, rescatan la experiencia que los participantes han tenido. Es por ello que, uno a uno se irán explicando.

### **I. Intencionalidad**

Este primer concepto aparece relacionado con las preguntas del porqué se alcanzó el acuerdo (pregunta 1), el desarrollo de la sesión (pregunta 2), las acciones de los mediadores (pregunta 3), las acciones atribuidas a sí mismos (pregunta 3) y las acciones realizadas por los otros (pregunta 4). Esta categoría conceptual aparece por tanto de modo recurrente en los hallazgos de la investigación, por lo que analizan las narrativas con que se asocia a continuación.

La categoría **intencionalidad** es relevante para entender el resultado final de la mediación. Se trata de una condición volitiva de las personas de querer dejar atrás el conflicto, y se manifiesta abiertamente a través del lenguaje, con las

palabras que emplean los participantes para manifestar su deseo de colaborar para que se gestione el conflicto.

Evidentemente cada persona llega a ésta determinación por diferentes razones y circunstancias, dejando en claro que desde antes de haberse presentado a la sesión, e inclusive, antes de haber iniciado el procedimiento mediatorio, había considerado como mediado en: “reparar lo dañado”, o en otros casos su argumento central era que “no tenía caso seguir con esto”, se deduce, por tanto, que, de una forma u otra, el mediado debió de haber realizado un ejercicio de reflexión acerca de la posibilidad de terminar el conflicto en este momento de la vida (*timing*) y manifestarlo expresamente durante la sesión conjunta y ratificarlo en la firma del convenio.

No solo es posible identificar una intencionalidad previa al encuentro, sino que, además, los mediados sostienen tal actitud durante la sesión reconociendo que “no venimos a pelear” y que en esa oportunidad de diálogo y encuentro sostienen que “no hay en realidad nada de problemas” ya que la forma como dialogan con el otro acerca del problema, denota que prefieren resolver su conflicto, sentir una menor influencia de éste en sus vidas y, finalmente, se pueden replantear la posibilidad de restaurar los daños sufridos o infringido. En efecto, se puede suponer, a través de sus palabras, cómo han articulado y visualizado una salida al conflicto presente que está vivenciando.

La identificación de la **intencionalidad** se puede percibir desde las sesiones previas que llevan a cabo con el mediador, ya que uno de los ejercicios intuitivos más interesantes es precisamente hacer una evaluación general de la postura de los mediados ante el conflicto. Esto se refleja de modo claro en las expectativas manifestadas al mediador, quien intuye, por lo hablado en las previas, si la sesión será positiva o, por el contrario, cuando el factor intencionalidad esté ausente, espere muchas respuestas negativas o poco alentadoras para posibilitar la firma de un convenio.

Se puede afirmar que la **intencionalidad** es una cualidad necesaria, mas no determinante, para alcanzar el acuerdo. Esta cualidad explica que cuando las personas han pasado los filtros de las entrevistas previas y deciden sentarse juntas

en la mediación, los resultados son altamente positivos como se mencionó anteriormente debido a que han decidido encarar el problema personalmente y con el apoyo de la **figura de un tercero**.

## II. Interacción dialógica.

Lo relativo a esta categoría conceptual se relaciona con las narraciones sobre las explicaciones del acuerdo (pregunta 1), el desarrollo de la sesión (pregunta 2), las acciones propias y de los otros (pregunta 3), así como el desarrollo del diálogo en la mediación (pregunta 5).

Esta categoría parte de los elementos discursivos y dialógicos que aparecen en la mediación penal donde el intercambio de mensajes y la puesta en marcha de procesos de intercomunicación permiten que se geste el conflicto en términos de información que orientan los contenidos de la sesión para explorar las posibilidades de alcanzar un acuerdo.

Partiendo de los elementos más simples de hablar y escuchar en forma coordinada y consensuada se genera una interlocución que permite que la presentación de datos viejos y nuevos que conforman las narrativas que le dan contenido y sentido al ejercicio de la mediación.

No siempre la interacción narrativa es fluida y coordinada, en efecto, aunque el rol del mediador -**papel del tercero**- contribuye a dar orden a la participación de los mediados, el lograr que se genere una dinámica de comprensión mutua de los hechos como son narrados ante los otros participantes, requiere de un tiempo largo en algunos casos para que se aprecie la congruencia expositiva de los participantes.

En ese sentido, lo interesante de la **interacción dialógica** es que inicialmente hay una construcción histórica de los hechos que sustentan las narraciones desde cada mediado. En la medida en que se exponen estos datos frente a los de la otra persona, se genera una visión en cada interacción subsecuente que va conformando la versión sobre se definen los términos del posible acuerdo.

La observación *in situ* de estos procesos va haciendo previsible que los discursos cambien o muten cuando se contrastan o confrontan, a veces de manera suave y otras de manera brusca, por momentos adquiere un matiz de debate, de soliloquio, de discusión, otras veces fluyen los contenidos y direcciones de los mensajes y en otros momentos abundan los silencios o mensajes parcos.

Es de reconocer que, si conjuntamente aparecen elementos de **intencionalidad** y de **flexibilidad conflictual** en las partes, reflejado en sus diálogos cuando hablan del conflicto, se pueden hacer previsiones que la sesión tendrá muchas posibilidades de alcanzar un acuerdo.

Evidentemente, la **interacción dialógica** del mediador tiene su forma, fondo y matices especiales, puesto que su papel interactivo está permeado por principios, actitudes y una serie de atribuciones de rol que le colocan como facilitador de procesos comunicativos en su **papel de tercero** en el escenario del conflicto. En cierto sentido, Díez y Tapia<sup>305</sup> se acercan a esta idea cuando hablan de las pautas de interacción donde señalan que en general “cada uno de nosotros es co-constructor del tipo de relaciones que establece con la gente y que incluye acciones, omisiones, palabras, hechos, silencios e inacción”.

### III. Flexibilidad conflictual

Esta propuesta está relacionada con las respuestas encontradas en las explicaciones narrativas acerca del acuerdo (pregunta 1) y las acciones que se atribuyen los participantes en la sesión (pregunta 3).

El plantear la **flexibilidad conflictual** como elemento emergente de la mediación, supone que las personas tienen la capacidad de poder mover su planteamiento inicial -demanda, queja o argumento- en otro que se acomoda más a lo generado durante la interacción y que no olvida el rescate de sus propios planteamientos iniciales. Los hallazgos de la investigación plantean que se trata de un proceso que aparece gradualmente en la sesión, se presenta poco en la etapa de contar el problema, y va emergiendo y aparece con más fuerza en la etapa de

---

<sup>305</sup> Díez, Francisco y Tapia, Gachi, *op. cit.*, p. 57.

reconocer sus intereses y plantear sus alternativas y propuestas que se plasman en un acuerdo.

Un efecto notorio al moverse flexiblemente hacia una posición más colaborativa genera un modo de interactuar más coordinado con el otro y que sensiblemente relaja el nivel de ansiedad y tensión en los participantes. Sin embargo, no siempre es adecuadamente correspondida la flexibilidad conflictual entre ambos mediados, empero quien la inicia, permite ampliar un horizonte más positivo en la sesión, principalmente si viene relacionada con la noción de **intencionalidad**.

Es difícil poder comprender totalmente qué hace que una persona muestre en medio del conflicto su capacidad de visualizar nuevas perspectivas y acepte que se equivocó o que puede y quiere enmendar el daño (o delito) que ha cometido, proponiendo alguna actividad reivindicatoria o restaurativa.

Asimismo, es cierto que no siempre ambas partes pueden mostrar la misma **flexibilidad conflictual** durante la sesión conjunta, y más frecuentemente, no ocurre en el mismo momento de la sesión. En los casos referidos en esta investigación, es notoria la necesidad (y la presión también) para que el invitado sea quien aperture la posibilidad de la flexibilidad cognitiva. Hay indicadores que son propicias para reconocer la flexibilidad: “voy a pagarle como lo señalé”, “soy responsable de lo sucedido”, del mismo modo aparecen cuando las personas hacen sus propuestas de solución, cuando dejan hablar al otro escuchando con atención, cuando hacen concesiones particulares y, mejor aún, cuando las concesiones se vuelven en los dos sentidos, es decir, que sean mutuas.

Por otro lado, hay casos en los que quizás la falta de flexibilidad limita los recursos de **interacción dialógica** de los participantes, haciendo difícil encontrar sentido a la gestión del conflicto y, por tanto, se mantenga tal como está e incluso se complique más, ya que una solución fallida se convierte en parte del problema. En los hallazgos encontrados en este trabajo, sin embargo, apareció la **flexibilidad conflictual** de un modo importante, lo que permitió que se alcanzara a firmar un convenio entre los participantes. Diez y Tapia<sup>306</sup> han propuesto algo parecido

---

<sup>306</sup> Diez, Francisco y Tapia, Gachi, *op. cit.*, p. 117.



cuando hablan del reencuadre al que se refieren como “un nuevo marco para mirar el cuadro de su problema, una ventana novedosa, un nuevo par de anteojos”.

#### **IV. Congruencia consigo**

Esta categoría conceptual aparece en las narraciones relativas al porqué se solucionó el problema (pregunta 1), a las acciones atribuidas a sí mismos y a los otros (pregunta 3), así como a las opiniones acerca de cómo fueron los diálogos en la sesión (pregunta 5).

Como propuesta, hace alusión a la capacidad de poder actuar en la sesión conforme a su modo particular de ver su problemática. En efecto, es importante para muchos entrevistados, poder afirmarse como una persona que se comporta congruente con su forma particular de pensar su conflicto.

Cuando se hace alusión a esta condición, se piensa en distintos modos en que se puede presentar. Para algunos, la forma de ser congruente es reconocer la falta, delito o error cometido, para algunos será fundamental dejar todo en claro a través de la conversación, en varios casos buscando ser propositivo, en otros será cuestión de valorarse francos y honestos al momento de hablar del conflicto. Para otros más, será primordial la necesidad de sentirse validado por el otro y por sí mismo cuando se expone lo sucedido.

La **congruencia consigo** denota que la persona entiende el conflicto conforme a su propio mapa del mismo, y actúa según le parece debe conducirse ante tal. En las sesiones conjuntas, cada persona propone al otro su esquema en espera de ser entendido. Una buena parte del éxito de la mediación radica en que cada mediado plantee un discurso congruente del mismo modo que escuche el discurso congruente del otro para encontrar bases que ayuden a identificar valores, deseos y necesidades significativas para ambos lados.

La **figura del tercero** por su parte, establece su propio proceso de **congruencia consigo**, por un lado, son personas que elaboran su propio mapa del conflicto, inciden en él de una u otra forma, al tiempo que colocan sus capacidades al servicio de los mediados con la intención que éstos tengan un resultado favorable. Las narraciones de los mediados señalan que es importante conducirse: "conforme

a las reglas establecidas", ser "pacientes con los mediados" y evitar en la medida de lo posible, externar su sentir respecto al conflicto, especialmente en aquellos casos que se tornan difíciles, estresantes o pesados.

## V. Reconocimiento del otro.

Este planteamiento se encuentra en las preguntas de porqué se alcanzó el acuerdo (pregunta 1), las acciones atribuidas a sí mismo y al otro (preguntas 3 y 4), y la descripción del diálogo que se llevó a cabo (pregunta 5).

Todo proceso mediativo implica el encuentro con el otro. Cada mediado sabe que la otra persona está frente a él en una situación de conflicto, y otra más, **-la figura del tercero-** que funge como facilitador. Para cada mediador, el otro aparece representado por personas que vienen a narrarle un conflicto (normalmente son dos personas) y que, en el caso de la mediación penal, se asumen bajo los roles de solicitante e invitado.

La noción de **reconocimiento del otro** se refiere a la cualidad que hace que una persona sepa que el otro está allí solicitándole algo y que tiene el derecho de hablar y ser escuchado, de quejarse y de sentir que en calidad de iguales pueden dialogar para resolver su situación. Con éste término, además, se incluye y reconoce el valor que tiene que las personas se conozcan con anterioridad al conflicto que los lleva a la fiscalía. Es muy usual, que numerosos mediados sean familiares, parejas, vecinos o amigos, por lo que reconocer al otro es volverlo a ver en una interacción cara a cara para poder configurar una nueva relación, a partir que ha sido rota o lesionada, con ello uno de los fines que se alcanza es dejar abierta la posibilidad de redefinir el vínculo social o familiar existente. Si este propósito no se alcanza, al menos dejan asentados un esfuerzo para gestionar su conflicto.

Este reconocimiento implica, además, que hay un valor de igualdad entre las personas, que lleva conjuntamente la capacidad de empoderarse ante el conflicto para poder elaborar las **transacciones alternativas** que les ayuden a construir nuevas posibilidades respecto del asunto que llevan a la mediación.

El reconocimiento del otro facilita los procesos de acuerdo cuando un mediado (y también el mediador) escucha atentamente, señala que el otro tiene virtudes, genera información nueva, reconoce que en algo le falló a la otra persona y/o propone soluciones y es respetuoso a la hora de hablar.

## VI. Transacciones alternativas

Para esta categoría conceptual en particular, se encontraron una gran variedad de respuestas en todos los temas que se abordaron con los mediadores y mediados (preguntas 1, 1a, 2, 3, 4 y 5), por lo que es un tema preponderante debido a que fue reiterada la referencia al mismo.

Este punto en particular de la **transacción alternativa** se entiende como un intercambio de estímulos y respuestas dialógicas mediante los cuales los mediados y los mediadores van elaborando mecanismos interactivos de diálogo, argumentos, propuestas y compromisos. En ese sentido la transacción es eminentemente interactiva, ya que la intención inicial es el intercambio de información referido a un tema: un conflicto específico entre particulares.

Para la Real Academia de la Lengua Española<sup>307</sup> transacción se refiere a la acción y efecto de transigir que se refiere a acordar voluntariamente con otra parte algún punto litigioso para compartir la diferencia de la disputa, consentir a fin de terminar con una diferencia.

La transacción puede ser vista en sentido amplio y estricto. En su sentido amplio, se refiere a cualquier interacción del mediado con la fiscalía o el mediador que oriente las inquietudes que se tienen respecto del servicio, -desde que se acerca a la institución hasta el momento que inicia la sesión conjunta- e implica un ejercicio transaccional, puesto que se busca dar respuesta a un servicio o a una solicitud específica.

En su sentido estricto, **la transacción alternativa** se lleva a efecto cuando los mediados y el mediador buscan en sesión conjunta y a través del diálogo, lograr darle un sentido distinto al conflicto que los tiene problematizados. Adicionalmente,

---

<sup>307</sup>RAE, *Diccionario de la Lengua española*, edición del tricentenario en <http://dle.rae.es/?id=aIEpSMR>

se puede hablar de dos momentos. El primero de ellos se desarrolla en las etapas iniciales de la sesión donde la posición e interés de los participantes está determinado generalmente desde las entrevistas previas. Es natural encontrar que los argumentos se sostienen desde posiciones e intereses rígidos, es decir, desde posturas **obstaculizantes**. Las transacciones en esta etapa rígida van construyendo un mapa de posibilidades desde donde los participantes visualizan su conflicto. Se pueden escuchar muchas quejas, acusaciones, cuestionamientos, peticiones a la contraparte, justificaciones de su propia conducta, entre otras.

En las etapas avanzadas de la sesión se abren nuevas posibilidades cuando los participantes han mostrado disposición a la **flexibilidad conflictual**, elaborando interacciones que puntualizan detalles o particularidades del conflicto para darle una nueva forma a la definición del conflicto. Estos nuevos contenidos, en muchos momentos facilitados por el mediador, hacen que aparezcan nuevos intercambios, por lo que se generan transacciones novedosas que toman forma de propuestas, peticiones, elaboración de preguntas reflexivas y visualización de nuevos escenarios futuros.

La **transacción** final de la sesión debe quedar plasmada y constatada en el convenio que las personas han elaborado, ya que debe reflejar fielmente el sentido con el que se trabajó en la sesión rescatando los logros alcanzado a través del diálogo. En ese sentido, una nación parecida ha propuesto Turchi y Lamberguini<sup>308</sup> cuando hablan de la estratagema del quíasma, cuyo objetivo es “entrecruzar las producciones de personalis y de alter en forma recíproca entre las partes”.

## VII. Matiz emocional

Las narrativas encontradas de esta categoría conceptual provienen de lo encontrado en las preguntas relativas al porqué se alcanzó el acuerdo (pregunta 1), a la definición del desarrollo de la sesión (pregunta 2) y la definición del diálogo (pregunta 5) lo que permitió encontrar elementos para suponer ésta importante temática de la mediación.

---

<sup>308</sup> Turchi, Gian Piero y Lamberguini, Luis Horacio, *op. cit.*, p. 67.

En prácticamente todas las mediaciones penales aparecen las emociones, en algunos casos son muy notorias, expresivas e intensas, en otras, por el contrario, se reservan, se contienen o infieren, pero están allí presentes o latentes, de una u de otra forma.

El **matiz emocional** se refiere a la forma en que aparecen en la sesión conjunta las expresiones conductuales que expresan las emociones que las personas quieren manifestar ante los otros. En algunos momentos, son emociones básicas y en otros, son emociones complejas. Este tema es fundamental pues como ha dicho Redorta,<sup>309</sup> “una de las funciones más valiosas de las emociones es que tienden a predecir la acción”.

En los casos reportados en esta investigación, aparecen más frecuentemente reconocidos los matices emocionales negativos, el más frecuente de todos es el enojo, aunque acompañándose con mucha regularidad de otras expresiones como la tensión y la ansiedad. En los casos presentados, la función de las emociones cubre dos necesidades capitales: por un lado, se trata de manifestar las emociones contenidas o expresadas como un desahogo de la situación reconocida en el conflicto. Por otro lado, tiene una función social, que es expresar a los otros, lo importante que es dejar constancia de cómo se siente afectado en un momento particular y cómo además le parece **congruente consigo** mismo, que hay que mostrarlo.

Una competencia vital del mediador es saber trabajar con los **matices emocionales**, tanto los que emergen de él o ella como persona emotiva, como las que aparecen por parte de los mediados, permitiendo por un lado entender que éstas pueden expresarse, mas también deben ser contenidas suficientemente para que no se desborden e impidan la labor de la elaboración de los acuerdos. Una buena lectura y canalización por parte de los mediadores de las expresiones emocionales permite avanzar hacia nuevas posibilidades en el desarrollo de la sesión. De modo usual, los mediados llegan ligeramente controlados, a partir de las expresiones de sus narrativas aparecen distintos **matices emocionales** y, si todo

---

<sup>309</sup>Redorta, Josep, *Entender...*, p. 181.

ha sido favorablemente conducido, terminan con un estado emocional más contenido o relajado.

Este tema ha sido abordado por Pascual,<sup>310</sup> que lo refiere como análisis de sentimientos, a lo que sugiere que “tanto la víctima como el acusado(a) hablen a fondo de esto (sus sentimientos)” y manifieste cada mediado “cómo se sentía antes del delito, cómo vivió el delito y que sentimientos aparecieron antes y después”, la aportación de ésta tesis adquiere otro sentido porque interesa más la manifestación de expresiones conductuales que contienen cierta intensidad y que son expresadas frente a la presencia del otro. El autor que más ha contribuido a desarrollar una relación entre las emociones y los conflictos es Redorta y colaboradores,<sup>311</sup> quienes abogan por comprender cómo se regulan y se gestionan las emociones, además de proponer un modelo práctico para gestionar las emociones.

### VIII. Figura del tercero

Este planteamiento aparece a partir de las preguntas de porqué se alcanzó el acuerdo (pregunta 1), cómo se llevó a cabo la sesión (pregunta 2), las acciones atribuidas a sí mismo (pregunta 3), y a la descripción del diálogo que se llevó a cabo (pregunta 5).

Cuando se hace referencia a ésta categoría conceptual, se habla de procesos inevitables de influencia social que ejerce el mediador. Es decir, la **figura del tercero** en el conflicto es de vital importancia debido a que el efecto de su presencia y el papel que se le atribuye como un profesional que incide dentro del conflicto es crucial. Pese a que se considera que dos principios fundamentales de la mediación son la neutralidad e imparcialidad, es evidente que sus acciones conllevan una gran influencia en el curso y destino final del encuentro con los mediados.

En este trabajo, el papel del mediador es valorado como una influencia positiva dentro del conflicto, expresiones como “paciencia”, “nos dio la oportunidad

---

<sup>310</sup> Pascual Rodríguez, Esther, “Fase de negociación en la mediación penal con adultos” en Pérez Salazar, Resano Margarita CArmen y Ríos Martín, Julián Carlos, *La mediación Civil y Penal. Un año de experiencia*, Consejo General del poder Judicial, Madrid, 2008, pp. 175-176.

<sup>311</sup> Redorta, Josep, Obiols, Meritxell y Bisquerra, Rafel, *Emoción y conflicto*, Madrid, Paidós Psicología hoy, 2011.

de hablar”, “con la ayuda de la licenciada...”, “fue muy profesional”, “ayudó a dar la palabra”, “sirvió para orientarnos” reflejan una valoración positiva de su papel como facilitador dentro de la sesión usando como guía de actuación los principios propios de la mediación. En general, se deduce a partir de todos los casos encontrados, que su actuación es percibida positivamente por los mediados, que el conflicto es visto de modo distinto a partir de sus intervenciones y que sin duda su participación facilita la gestión del conflicto para que se alcance un resultado satisfactorio para las partes.

Sin embargo, desde la perspectiva de los mediadores que atienden estos casos, se perciben como personas sometidas a procesos con un grado preponderante de incertidumbre, ya que en ocasiones reconocen que la sesión “no fue fácil”, o que sienten “temor por cómo van a reaccionar”, o asimismo señalan que “me tuve que poner a pensar” -como hacerlo-.

De cualquier forma, la **presencia de un tercero**, a quien se le atribuye, por un lado, una investidura institucional para poder operar el conflicto, y, por otro lado, los conocimientos y las habilidades para poder ayudar a encontrar alternativas, hace que la forma y el fondo del conflicto se modifique y, en muchos casos, ésta labor de facilitador abona para que se alcance a resolver el conflicto dentro del procedimiento mediativo. Serrano<sup>312</sup> ha planteado que la presencia del tercero permite “abrir canales de comunicación”, “establecer compromisos entre las partes” y “asesorar y estructurar la agenda” así como también “educar a los negociadores”. En ningún momento, se ha encontrado que el papel del mediador sea visto de manera negativa, y, por otro lado, se reconoce que juega un papel fundamental para encauzar el camino al acuerdo entre los mediados.

## **IX. Acciones obstaculizantes**

Esta propuesta está relacionada con las respuestas encontradas en las explicaciones acerca de cómo se alcanzó el acuerdo (pregunta 1), las narrativas acerca del desarrollo de la sesión (pregunta 2) y las acciones que se atribuyen a sí mismos y a los otros (preguntas 3 y 4) y a la descripción del diálogo (pregunta 5).

---

<sup>312</sup> Serrano, Gonzalo, “¿Que dice la...”, *cit.*, p. 12.

En este referente se hace alusión a todos aquellos inconvenientes que aparecen a partir de la **interacción dialógica**, se trata de **acciones obstaculizantes** que se presentan bajo una cantidad diversa y variable de formas en las que se complica la dinámica de la sesión, ya sea en forma de queja, juicios sobre el otro, justificaciones personales, señalamientos de que el otro miente, negación de los hechos, levantar la voz, no querer hablar de cierto tema, acusaciones o conductas inapropiadas antes y durante la sesión, por mencionar las más usuales. La aparición de las **acciones obstaculizantes** normalmente son un momento nodular de la sesión que debe generar por parte de **la figura del tercero** una participación creativa y propositiva para propiciar algún mecanismo que destrabe o desarticule esa situación complicada.

Los obstáculos son esperables en casi todas las sesiones, esto es, son formas de resistir o contrarrestar las versiones del conflicto que se acercarían a una solución del mismo. En ocasiones estos obstáculos son previamente planeados, especialmente cuando aparecen en forma de argumentos o pensamientos, por otro lado, son más espontáneos cuando se manifiestan en forma de **matiz emocional** surgiendo bajo expresiones conductuales de llanto, enojo, miedo, coraje, etc.

Por otro lado, es pertinente señalar que, en numerosos casos, tanto solicitante como invitado, durante los procesos de **interacción narrativa** presentan simultáneamente estas **acciones obstaculizantes**, lo que genera demoras en el paso natural hacia la **flexibilidad** en las transacciones, haciendo que, en ese momento en particular, se defina el posible desenlace de la sesión.

Es hasta que las narrativas se centran en los intereses más que en las posiciones y se trabajan pacientemente distintas alternativas de solución, que se puede visualizar si los mediados pueden y quieren abrir posibilidades para que sean superadas las **acciones obstaculizantes**, siendo la señal inequívoca de tal logro el que empiezan a prevalecer discursos más acordes a la nueva perspectiva dialógica, siempre y cuando hayan alcanzado una visión novedosa acerca de la gestión de su conflicto.

## **X. Evaluación funcional**



Finalmente, el término de **evaluación funcional** aparece en las narrativas de los participantes cuando hablan acerca del porqué se resolvió el problema (pregunta 1), cuando se habla del desarrollo de la sesión (pregunta 2), también cuando se refieren a las acciones atribuidas a los otros (pregunta 4) y a las características del diálogo (pregunta 5).

Bajo esta categoría conceptual se presenta la competencia que tienen los participantes de asumir una visión resolutoria y evaluativa del conflicto una vez que ha terminado la sesión de gestión del conflicto. En un sentido parecido se ha manifestado Serrano y colaboradores<sup>313</sup> cuando habla de que “se considera muy importante la eficacia general de la mediación y el grado de satisfacción” ya que “los sujetos que acaban la mediación tienen una percepción de la misma extraordinariamente positiva”.

Se trata de una actitud que se genera una vez firmado el acuerdo de mediación en el cual las partes consideran que en mayor o menor medida el conflicto se ha solucionado con un nivel de satisfacción que es variable en cada caso. Este concepto se relaciona con una ponderación que se realiza casi siempre de modo favorable cuando se incluyen los costos y beneficios que ha dejado la resolución del conflicto.

La condición calificadora hace que la persona experimente, por un lado, que ha cerrado un círculo en algunos casos, y adicionalmente, que se abre una nueva etapa donde espera que los resultados del convenio se hagan una realidad para que, desde el cumplimiento del mismo, perciba los beneficios de la terminación del conflicto.

Los beneficios por un lado más usuales que se perciben son: el saber que han colaborado en la conclusión de un asunto, que han sido capaces de poderlo gestionar cara a cara, que han logrado hacer propuestas de solución, que en algunos casos inclusive se restituyen las relaciones sociales con la contraparte, entre otras.

Por otro lado, los costos que implican son: que se asumen nuevos compromisos a futuro, que llevan su conflicto ante una figura institucional, que su

---

<sup>313</sup> Serrano, Gonzalo, *et al.*, “Características de los mediadores...”, *cit.*, p. 82.

conflicto adquiere un matiz formal en el sentido que queda plasmado en un documento, entre otros más usuales.

Estos diez términos aquí desarrollados son la guía para una propuesta de lectura y comprensión de la mediación penal vista por sus participantes. Los hallazgos de la investigación se han centrado en aspectos interaccionales como en los casos de las transacciones alternativas o el reconocimiento del otro, o en aspectos actitudinales como la intencionalidad o la congruencia consigo

## Conclusiones

Esta tesis entiende la mediación penal a partir de las experiencias narrativas de quienes la han vivenciado. Se ha enfatizado que la esencia de la mediación radica en su carácter narrativo-comunicativo y se ha usado una metodología cualitativa que a partir de los datos recabados permite comprender cómo se puede gestionar un conflicto.

Se reconoce que en la mediación penal participan los lenguajes jurídicos, sociales, ideológicos y culturales entre otros, pero este trabajo se enfoca más en el de la creación de historias alternativas alrededor de un conflicto y que llevan a las personas a pasar del disenso al consenso para alcanzar un acuerdo. Para ello ha sido valioso suponer que en ese tránsito al acuerdo pasan distintas situaciones que son relatadas y analizadas en la investigación. Muchas de ellas se refieren a las intenciones, deseos, dudas y emociones que llevan a cada caso a ser único, aunque la forma en que los mediadores la abordan tenga una estructura definida.

Todos los conflictos humanos son elaborados a través de historias que necesitan ser contadas ante los otros para que puedan resolverse o al menos compartirse. El lenguaje es el vehículo fundamental para transmitir el mundo del conflicto a partir de la visión de quien lo vive. En esta tesis se rescatan las narrativas que aparecen en la mediación penal usando teoría fundamentada para comprender como los contenidos sustanciales pueden organizarse para aprender a tener un abordaje que facilite la comprensión de la experiencia de la mediación.

En general los alcances de la tesis llevan a concluir que:

1. Se cumplió el objetivo general de abordar y explicar desde la Teoría Fundamentada como se valoran las narrativas de los intervinientes en la sesión conjunta de mediación penal. Lo mismo se puede decir de los 4 objetivos específicos que incluyó: una revisión de la literatura del tema, un diseño específico de abordaje de la mediación penal con teoría fundamentada, entrevistas a mediados y mediadores y finalmente, un ejercicio de comparación y análisis de narrativas de los participantes.

2. Alcanzar un acuerdo en mediación abarca diversas temáticas posibles, en la investigación se encontró que las narrativas más importantes giran en torno a la percepción que se ha solucionado el conflicto, hacer concesiones particulares o recíprocas acerca del problema, proponer soluciones específicas al problema y tener la intención previa de solucionar el conflicto.

3. Las narrativas de los mediados en torno a los acuerdos no siempre coinciden pues como quedó de manifiesto, en 8 casos son similares, en 5 solo de manera parcial, mientras que en otros 5 difieren sustancialmente.

4. La sesión de la mediación es entendida por sus participantes como un acto comunicativo, donde es fundamental, por un lado, cómo se le califica y por otro, son esenciales las actitudes e intenciones de los participantes.

5. Los mediadores por su parte entienden que su función primordial es dejar hablar a las personas en la sesión conjunta, mientras que los mediados señalan que sus acciones principales son hacer solicitudes a la otra persona y justificar su posición en el conflicto.

6. Cada mediado refiere que hace más por el acuerdo que la contraparte, en ese sentido, se juzga que el otro hace algo mal o se identifica que el otro actúa para obstaculizar el proceso. Mientras que, cada mediado, se autoevalúa más positivamente.

7. El diálogo en la sesión se centró en aspectos pragmáticos como el evaluar el resultado final de la sesión conjunta, si bien fue importante poder listar los problemas para dialogar y el ejercicio de poderlo hablar.

8. El análisis de los datos ha posibilitado la emergencia de 10 categorías conceptuales clave para entender las narrativas en la mediación penal, lo cual permite identificar procesos mediacionales que están relacionados con terminación en convenio.

La mediación penal es un campo interesante de la conducta humana, demanda de los sujetos ser creativos y les propone trascender su conflicto en algo distinto, exigiendo de ellos poner en marcha diversas capacidades personales que se expresan en narraciones que se van modificando a lo largo del encuentro de la sesión conjunta. Por lo tanto, es un mecanismo que facilita la solución de conflictos mediante interacciones dialógicas donde a través de contar distintas versiones de la historia del conflicto, los participantes van encontrando los mecanismos para llegar a un acuerdo.

La tesis apuesta por la mediación penal como una herramienta de diálogo que contribuye a disminuir la conflictiva social y haga realidad el derecho humano de la justicia efectiva.

## Bibliografía

- ACOSTA, Amelia, *Conflictos, medios alternos y pensamiento complejo en México*, Villahermosa, Tabasco, México, Editorial Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, 2010.
- ALZATE SÁEZ DE HEREDIA, Ramón, "La dinámica del conflicto" en SOLETO Helena, CARRETERO MORALES, Emiliano, RUIZ LÓPEZ, Cristina *Mediación y resolución de conflictos: técnicas y ámbitos*, España, Tecnos, 2013.
- ANDERSON, Harlene, *Conversación, lenguaje y posibilidades*, 3a. edición, Buenos Aires, Paidós Psicología, 2007.
- BARBEITO, C. y CAREITA, M. "Introducción de conceptos: paz, violencia, conflicto". *Cuadernos de educación para la paz*. Universidad Autónoma de Barcelona, España, 2005, en <http://escolapau.uab.cat/img/programas/educacion/publicacion002e.pdf>, 4 de Mayo de 2014.
- BARONA VILAR, Silvia, *La mediación penal para adultos una realidad en los ordenamientos jurídicos*, Valencia, España, Tirant lo Blanch, 2009.
- BERNAL SAMPER, Trinidad, *Conflicto y mediación*, <http://www.uam.es/otros/afduam/pdf/11/conflicto%20Mediacion%20Trinidad%20Bernal.pdf>, 1 de Abril de 2014.
- , *La mediación a escena*, Madrid, Editorial EOS, 2012.
- BLANDLER, Richard y GRINDER, John, *La estructura de la magia, Volumen I Lenguaje y Terapia*, Santiago de Chile, Cuatro Vientos Editorial, 2006.
- BOLIVAR, Daniela, *Victim-offender mediation and victim's restoration: a victimological study in the context of restorative justice*, tesis doctoral, Universidad Católica de Lovaina, Bélgica, Abril de 2012.
- BOQUÉ TORREMORELL, Maria C., *Cultura de Mediación y cambio social*, Barcelona, Gedisa Editorial, 2003.
- BRAUN, Virginia y CLARKE, Victoria, *Successful qualitative research a practical guide for beginners*, California, Sage Publications Inc., 2013.
- BRUNER, Jerome, *Realidad mental y mundos posibles*, 4a. Edición, Barcelona, Gedisa, 2004.
- BUSH, Robert A. y FOLGER, Joseph P. *The promise of mediation: Responding to conflict through Empowerment and Recognition*, San Francisco, Jossey-Bass, 1994.

CÁCERES, Enrique, "Constructivismo jurídico, verdad y prueba", en Cáceres, Enrique, Flores, Imer B., Saldaña, Javier, Villanueva, Enrique (Coords.) *Problemas contemporáneos de la filosofía del derecho*, México, UNAM, 2005.

-----, *Lenguaje y Derecho las normas jurídicas como Sistema de enunciados*, México, UNAM-Cámara de Diputados, 2000.

CALCATERRA, Rubén A., *Mediación estratégica*, Barcelona, Gedisa Editorial, 2002.

CAMPO-REDONDO, María y LABARCA REVEROL, Catalina, "La teoría fundamentada en el estudio empírico de las representaciones sociales: un caso sobre el rol orientador del docente", *Opción*, Año 25, no. 60, Venezuela, (2009).

CARAM, María Elena, *El espacio de la mediación penal*, p. 1-4 en [www.derechocambiosocial.com/revista022/mediacion\\_penal.pdf](http://www.derechocambiosocial.com/revista022/mediacion_penal.pdf)

CÁRDENAS, Eduardo J., "La mediación en conflictos familiares", Buenos Aires, Humanitas, 1998, en Eric García, (director) *Fundamentos de psicología jurídica y forense*, México, Oxford, 2010.

CARRERO PLANES, Virginia y SORIANO MIRAS, Rosa María, TRINIDAD REQUENA, Antonio. "Teoría fundamentada Grounded Theory", *Cuadernos metodológicos 37*, Centro de investigaciones Sociológicas, 2ª. Edición revisada, España, 2012.

CONFORTI, Franco, *Comentando el libro "transformación de conflictos" pequeño manual de uso de John Paul Lederach*, <http://www.acuerdojusto.com/Descargas/Libro%20Lederach.pdf>, 11 de junio de 2014.

CUBILLO MURRAY, Marco Antonio, *La teoría fundamentada*, <http://www.monografías/trabajos94/teoría-fundamentada/teoríafundamentada.shtml>, Universidad de Costa Rica.

CUÑAT, GIMÉNEZ, Rubén J., Aplicación de la teoría fundamentada (Grounded theory) al estudio del proceso de creación de empresas, Decisiones Globales, España, [http://scholar.google.com/citations?view\\_op=view\\_citation&hl=es&user=KqWO7RsAAAAJ&citation\\_for\\_view=KqWO7RsAAAAJ:Y0pCki6q\\_DkC](http://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=es&user=KqWO7RsAAAAJ&citation_for_view=KqWO7RsAAAAJ:Y0pCki6q_DkC).

CHARMAZ, Kathy, La teoría fundamentada en el siglo XXI, Aplicaciones para promover estudios sobre la justicia social en DENZIN, Norman K., LINCOLN, Yvonna, S. (comps.) *Estrategias de investigación cualitativa Manual de Investigación cualitativa, tomo III*, Barcelona, Gedisa Editorial, 2013.

- , Shifting the ground Constructivist Grounded Theory methods, *Developing grounded theory*, MORSE, Janice M. et al. California, Left Coast Press, 2009.
- DE DIEGO VALLEJO, Raúl y GUILLÉN GESTOSO, Carlos, *Mediación Proceso, tácticas y técnicas*, 3ª. Edición, España, Serie Psicología Pirámide, 2010.
- DE LA CUESTA BENJUMEA, Carmen, “La teoría fundamentada como herramienta de análisis”, *Cultura de los cuidados*, 2º. Semestre 2006, Año X, No. 20.
- DE VASCONCELOS, Carlos Eduardo, *Mediação de conflitos e práticas restaurativas modelos, procesos, ética e aplicações*, 3ª. Edição, Sao Paulo, Editora Método, 2014.
- DEL VAL, Teresa M., *Mediación en materia penal ¿la mediación previene el delito?* 2ª edición, Buenos Aires, Editorial Universidad, 2009.
- DENZIN, Norman, K. *Interpretative biography*, Third edition, California, Newbury Park, Sage, 1999.
- DIEZ, Francisco y TAPIA, Gachi, *Herramientas para trabajar en mediación*, 1ª. Reimpresión, Buenos Aires, Paidós mediación, 1999.
- EIRAS NORDENSTAHL, Ulf Christian, *Mediación penal de la práctica a la teoría*, Argentina, Colección Visión compartida, Librería histórica, 2005.
- ENTELMAN, Remo F., *Teoría de conflictos hacia un nuevo paradigma*, 2ª. Reimpresión, Barcelona, Editorial PARC Fundamentos, 2009.
- ESTEBAN SOTO, Yolanda, “las armas del mediador para lograr el acuerdo: las microtécnicas de la mediación” en SOLETO, Helena, CARRETERO MORALES, Emiliano, RUIZ LÓPEZ, Cristina (coord.) *Mediación y resolución de conflictos: técnicas y ámbitos*, España, Tecnos, 2013.
- ESTRADA ORTIZ, Omar, *Esbozo de Teoría General del Proceso I* en <http://cust2013.files.wordpress.com/2013/09/tpg-i-seminario.pdf>, 1 de Junio de 2014.
- FERNÁNDEZ, Víctor, *Psicoterapia estratégica procedimientos*, Décima edición, Puebla, Universidad Autónoma de Puebla, Serie psicología y psiquiatría, 2008.
- FERRADA, Andrés, “La mediación de Moisés: Autoridad e historia”, *Teología y Vida* Vol. LIV, Colombia (2013).
- FGE, Dirección de Mecanismos Alternativos de solución de controversias, [http://www.fiscaliatabasco.gob.mx/servicios/mecanismos\\_cejap.html](http://www.fiscaliatabasco.gob.mx/servicios/mecanismos_cejap.html).

-----, Fiscalía General del Estado,  
<http://www.fiscaliatabasco.gob.mx/fge/organigrama.html>

-----, Fiscalía General del Estado, <http://www.fiscaliatabasco.gob.mx/fge/leyes.html>

FIERRO FERRÁEZ, Ana Elena, *Manejo de conflictos y mediación*, 2ª. Reimpresión, CIDE OXFORD, México. University Press, 2011.

FILLEY, Allan C. *Solución de conflictos interpersonales*, 4a. edición, México, Editorial Trillas, 2001.

FISHER, Roger W., URY, William, PATTON, Bruce, *Obtenga el sí en la práctica*, 4ª. Edición, Barcelona, Gestión 2000, 1997.

FISHER, Roger W. y URY, William, *Si de acuerdo, como negociar sin ceder*, Colombia, Editorial Norma, 1991.

FOLBERG, Jay y TAYLOR, Alison, *La mediación: la resolución de conflictos sin litigio*, México, Limusa Editorial, 1996.

FONT BARROT, Alfred, *Curso de negociación estratégica*, Barcelona, Editorial UOC, 2007.

GALTUNG, Johan, *Investigaciones teóricas Sociedad y culturas contemporáneas*, Madrid, Editorial tecnos, 2005.

-----, [www.trascend.org](http://www.trascend.org), 28 de Enero de 2015.

GARCÍA GARCÍA, Lucía, *Mediación familiar: prevención y alternativa en litigio en los conflictos familiares*, Madrid, Dykinson, 2003.

GARCÍA LÓPEZ, Eric, *Fundamentos de Psicología Jurídica y Forense*, México, OXFORD University Press, 2010.

-----, *Mediación perspectivas desde la psicología jurídica*, Bogotá, El Manual Moderno, 2011.

GERGEN, Kenneth, *Realidades y relaciones, Aproximaciones a la construcción social*, Barcelona, Paidós, 1994.

GIBBS, Graham R., *Analyzing qualitative data*, London, SAGE Publications Ltd., 2007.

GIMÉNEZ ROMERO, Carlos, Modelos de Mediación y su aplicación e mediación intercultural, Revista *Migraciones*, no. 10, Diciembre de 2001, Universidad Pontificia de Comillas en <http://aryme.com/docs/adr/24237/Modelos%20de%20mediaci%C3%83%C2%B3n%20y%20su%20aplici>



%C3%83%C2%B3n%20en%20la%20mediaci%C3%83%C2%B3n%20intercu  
ltural.pdf

GIMENEZ-SALINAS Y COLOMER, Esther, “La mediación penal en derecho comparado”, *la mediación penal*, Rossner Dieter, Barcelona, Justicia i societat, 2009.

GLASER, Barney G., STRAUS, Anselm, L. *Awareness of Dying*, Chicago, Transaction Publisher, 1965, 305 pp.

GLESNE, Corrine y PESHKIN, Alan, *Becoming qualitative Researchers An introduction*, Nueva York, Longman Publishing Group, 2002.

GÓMEZ MARTÍNEZ, Pedro, “Narrativa”, *Introducción a la literatura*, <http://www.ensayistas.org/curso3030/genero/narrativa/>.

GONZÁLEZ MARTÍN, Nuria, “Apuntes sobre la mediación como medio alternativo de solución de conflictos: el contexto español y mexicano”, en *Derecho internacional privado –derecho de la libertad y el respeto mutuo- Ensayos a la memoria de Tatiana B. de Maekelt*, Asunción, Paraguay, CEDEP-ASADIP, 1998.

GORDILLO SANTANA, Luis F., *La Justicia Restaurativa y la mediación penal*, Madrid, Iustel, 2007.

GORJÓN GÓMEZ, Francisco Javier y STEELE GARZA, José Guadalupe, *Medios alternativos de solución de conflictos*, 2ª. Edición, México, Oxford, Colección textos jurídicos universitarios, 2012.

GRIAULE, Marcel, “Méthode de l'éthnographie”, París, PUF, 1957 citado en MUCHIELLI, Alex, *Diccionario de métodos cualitativos en ciencias humanas y sociales*, Madrid, Editorial Síntesis, 1996.

HARRÉ, Ron, *Personal being: A theory for individual psychology*, Oxford, Basil Blackwell, 1983.

HENWOOD, Karen y PIDGEON, Nick, “Grounded theory in psychological research”, en CAMIC, Paul M., RHODES, Jean E., YARDLEY, Lucy (Editores) *Qualitative Research in Psychology Expanding perspectives in methodology and design*, Washington, American Psychological Association, 2003.

HIDALGO MURILLO, José Daniel, *Mecanismos alternativos en el proceso acusatorio desde el Código Nacional de Procedimientos Penales y la Ley Nacional de Mecanismos*, México, Flores Editor y Distribuidor, 2015.

HOBBS, Tomás, *Leviatan o la materia, forma y poder de un estado eclesiástico y civil*, Madrid, Alianza, 1999.

- INFANTE, Eduardo, "Sobre la definición del conflicto interpersonal: aplicación del clusteranalysis al estudio semántico", *Revista de Psicología Social* vol. 13, no. 3, 1998, citado en Redorta, J. *Como analizar los conflictos la tipología de los conflictos como herramienta de mediación*, Barcelona: Paidós, 2004.
- ISLAS COLÍN, Alfredo, "Reforma al sistema de justicia penal, proceso de reformas a la carta fundamental", en Islas Colín, Alfredo, Domínguez Náñez, Freddy y Altamirano Santiago, Mijael (Coord.) *Juicios Orales en México, tomo I México*, Editorial Flores Editor y Distribuidor, UANL, FACDYC EGAP, 2011.
- IZQUIERDO, César, "Cristo Mediador, Perspectiva bíblica", *ScriptaTheologica*, Vol. XL Fasc. 3, Septiembre-Diciembre, 2008.
- KRESSELL, Kenneth y PRUITT, Dean G. "The mediation of social conflicts. A special issue of Social of the journal of Social Issues", 41, en SERRANO, Gonzalo y MÉNDEZ, M., Las intervenciones de los mediadores, *Revista de Psicología General y Aplicada* 52 (2-3).
- LASCALA, Jorge Hugo, *Aspectos prácticos en mediación*, 3a. edición, Buenos Aires, Abeledo Perrot, 2009.
- LEDERACH, Jean Paul y CHUPP, Marcos, *Conflicto y violencia, ¡Busquemos alternativas creativas!*, Colombia, Ediciones Semilla, 1995.
- LEDERACH, John Paul, *Construyendo la paz. Reconciliación sostenible en sociedades divididas*. Bilbao, Guernica, 1998.
- , *El abecé de la paz y los conflictos educación para la paz*, Madrid, los libros de la catarata, 2000.
- LINARES, Juan L., PUBILL, Ma. José, RAMOS, Ricardo, *Las cartas terapéuticas una técnica narrativa en terapia familiar*, Barcelona, Herder, 2005.
- LÓPEZ QUINTANA, Mónica y GARCÍA LÓPEZ, Eric, "El perfil del mediador," *Fundamentos de psicología jurídica y forense*, México, Oxford University Press, 2010.
- LUQUIN BERGARECHE, Raquel, "Teoría y práctica de la mediación intrajudicial en España: algunos factores de eficacia de la mediación en conflictos familiares", en PÉREZ SALAZAR RESANO, Margarita del Carmen (Dir.) *La mediación civil y penal. Un año de experiencia*, Estudios de Derecho judicial 136, Madrid, Consejo General del Poder Judicial, 2007.
- LLONA RODRÍGUEZ, Sara, LEVIT BEERBRAYER, Deborah, DONOSO DÍAZ, María de la Paz, SALGADO MENCHACA, Clara, *Manual de mediación familiar*, Primera reimpresión, Santiago, Lom Ediciones, 2005.

- MAGRO, Vicente, HERNÁNDEZ, Carmelo y CUELLAR, Juan Pablo, *Mediación penal Una visión práctica desde dentro hacia afuera*, Alicante, España, Editorial club universitario, 2011.
- MANZANO BLANQUEZ, Juan, SORIA VERDE, Miguel Ángel y ARMADANS TREMOLOSA, Inmaculada, Elaboración de un cuestionario para valorar la satisfacción de los usuarios de un programa de mediación penal (CSM-P) *Psicothema*, 20 (3), 2008, Universidad de Oviedo, España.
- MARLOW, Leonard. *Mediación familiar una práctica en busca de una teoría una nueva visión del Derecho*, Barcelona, Granica, 1999.
- MARTÍNEZ ARRIETA, Andrés, “La mediación como tercera vía de respuesta a la infracción penal”, en *Mediación penal y penitenciaria 10 años de camino*, Madrid, Fundación AGAPE, 2010.
- MARTÍNEZ DE MURGUÍA, Beatriz, *Mediación y resolución de conflictos una guía introductoria*, Barcelona, Paidós, 1999.
- MATURANA, Humberto, “Ontología del conversar” en *Desde la biología a la psicología*, Santiago, Editorial Universitaria, 1996.
- MERRIAN, Sharan B. *Qualitative Research A guide to design and implementation*, New Jersey: Josey-Bass, 2010.
- MILLS, Jane, BONNER, Ann y FRANCIS, Karen, The development of constructivist grounded theory, *International Journal of Qualitative Methods*, Australia, (5) 1, 2006.
- MIRANZO DE MATEO, Santiago, “¿Quiénes somos? ¿A dónde vamos? Origen y evolución del concepto de mediación”, *Revista de mediación*, Año 3, no. 5, marzo 2010.
- MORENO CATENA, Víctor, “La resolución jurídica de conflictos”, en SOLETO Helena, CARRETERO MORALES, Emiliano, RUIZ LÓPEZ, Cristina *Mediación y resolución de conflictos: técnicas y ámbitos*, España, Tecnos, 2013.
- MORSE, Janice M. et al., *Developing Grounded Theory the second generation*, USA, L. Coast Press, 2009.
- NAZARETH, Eliana Riberti, *Mediacao o conflito e a solucao*, Sao Paulo, Artepaubrasil, 2009.
- NOERAGER Stern, P. y JANE PORR Caroline, *Essentials of Accesible Grounded Theory*, USA, L. Coast Press, 2011.
- OMS, *Informe mundial sobre la violencia y la salud*, Washington, D.C., OPS, 2002.

- ONU, Manual sobre programas de justicia restaurativa, [https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/Manual\\_sobre\\_programas\\_de\\_justicia\\_restaurativa.pdf](https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/Manual_sobre_programas_de_justicia_restaurativa.pdf)
- OTERO PARGA, Milagros, Las raíces históricas y culturales de la mediación, en SOTELO MUÑOZ, Helena y OTERO PARGA, Milagros, *Mediación y solución de conflictos: técnicas y hábitos*, España, Editorial Tecnos, 2007.
- OVEJERO BERNAL, Anastasio. *Técnicas de negociación. Como negociar eficaz y exitosamente*, Madrid, McGraw Hill, 2004, citado en De Diego y Guillén, *Mediación Proceso tácticas y Técnicas*, 3ª. Edición, Madrid: Ediciones Pirámide, 2004.
- PARKINSON, Lisa, *Family mediation*, Londres, Sweet and Maxwell, 1997.
- PASCUAL RODRÍGUEZ, Esther, “Fase de negociación en la mediación penal con adultos” en Pérez Salazar, Resano Margarita Carmen y Ríos Martín, Julián Carlos, *La mediación Civil y Penal. Un año de experiencia*, Consejo General del poder Judicial, Madrid, 2008, pp. 175-176.
- PASCUAL RODRÍGUEZ, Esther, “La experiencia práctica de la mediación penal en Madrid”, en *Justicia Restaurativa, Mediación penal y penitenciaria: Un renovado impulso*, MARTÍNEZ ESCAMILLA, Margarita y SÁNCHEZ ALVAREZ, María Pilar, (Coord.), 2ª. edición, Madrid, Editorial Reus, 2011.
- PÉREZ FUENTES, Gisela M., y CANTORAL DOMÍNGUEZ, Karla, “Los principios de la mediación civil en México”, en Ortega Jiménez Alonso y Cobas Cobiella, María Elena (Coords.) *Mediación en el ámbito civil, familiar, penal e hipotecario cuestiones de actualidad*, Madrid, Difusión Jurídica Economist and Jurist, 2013.
- PGJ, Acuerdo Centro de Justicia Alternativa Penal de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Tabasco, Artículo 3, p. 1. Publicado en el periódico oficial Sup, B: 7079 del 10 de Julio de 2010.
- *Dirección de mecanismos alternativos*, en [http://www.pgjtabasco.gob.mx/cejap/mecanismos\\_alternos.html](http://www.pgjtabasco.gob.mx/cejap/mecanismos_alternos.html). Recuperado el 14 de noviembre de 2015.
- PRESAS, Dolores, “El porvenir en los pies. Disposiciones sobre la mediación” en Brandoni, Florencia (comp.), *Hacia una mediación de calidad*, Buenos Aires, Paidós, 2011.
- PRUITT, Dean G. y CARNEVALE, Peter J. *Negotiation in social conflict*, Open Gran Bretaña, University Press, 1997.

- RAMOS, Ricardo, *Narraciones contadas, narraciones vividas, un enfoque sistémico de la terapia narrativa*, Barcelona, Paidós Terapia Familiar, 2001.
- REDORTA, Josep, *Cómo analizar los conflictos la tipología de los conflictos como herramienta de mediación*, Barcelona, Paidós, 2004.
- REDORTA, Josep, *La gestión de conflictos: un campo emergente*, Actas del XI Congreso Nacional de Psicología Social, Tarragona, 2009.
- REDORTA, Josep, OBIOLS, Meritxell y BISQUERRA, Rafel, *Emoción y conflicto*, Madrid, Paidós Psicología hoy, 2011.
- REVILLA GONZÁLEZ, José Alberto, la mediación penal en SOTELO MUÑOZ, Helena y OTERO PARGA, Milagros, (coords.) *Mediación y solución de conflictos*, editorial Tecnos, España, 2007.
- RIPOL-MILLET, Aleix, *Estrategias de mediación en asuntos familiares*, Barcelona, Editorial Reus, 2011.
- , *Familias, trabajo social y mediación*, Barcelona, Paidós trabajo social, 2001.
- ROBBINS, Stephen P. y JUDGE, Timothy, *Comportamiento organizacional: conceptos, controversias y aplicaciones* Editorial Prentice Hall, 6ª edición, 1994.
- RODRÍGUEZ GARCÍA, Nicolás, y CONTRERAS ALFATO, Luis H. ¿Solución extrajurisdiccional de conflictos en el ámbito penal? El principio de oportunidad en VELARDE ARAMAYO, María Silvia, *Introducción al derecho de arbitraje y mediación*, Salamanca, Editorial Ratio Legis, 2006.
- RODRÍGUEZ PASCUAL, Esther, *La mediación en el sistema penal*, Tesis doctoral, Madrid, Universidad Complutense de Madrid, 2012.
- ROMERO GÁLVEZ, Antonio, *Teoría del conflicto social*, en [www.gestiopolis.com/teoría-del-conflicto/](http://www.gestiopolis.com/teoría-del-conflicto/), 13 de Abril de 2014.
- ROSENBERG, Marshall B., *Comunicación no violenta*, Madrid, Urano, 2000.
- ROSS, Marc. R. *La cultura del conflicto, las diferencias interculturales en la práctica de la violencia*, trad. José Real Gutiérrez, Barcelona, Paidós, col. Estado y Sociedad, 1995, Citado en MARTÍNEZ DE MURGUÍA, Beatriz, *Mediación y resolución de conflictos una guía introductoria*, Barcelona, Paidós, 1999.
- ROZEMBLUM DE HOROWITZ, Sara, *Mediación, Convivencia y resolución de conflictos en la comunidad*, Barcelona, Edit. Graó, 2007.
- RUMEU DE ARMAS, Antonio, *El tratado de Tordesillas*, España, Mapfre, 1994.

- S.a. *Manual de formación básica de mediadores*, Buenos Aires, s.a., <http://www.santafe.gov.ar/index.php/web/content/download/71289/345896>
- SALAMANCA, Manuel Ernesto, *Democracia y resolución de conflictos políticos: perspectivas y desafíos* en Papel político no. 11 agosto de 2007.
- SALVADOR FERRER, Carmen María y GARCÍA LÓPEZ, Eric, “Justicia Restaurativa: el papel de la mediación como herramienta de cambio” en García López, Eric (Director), *Fundamentos de Psicología Jurídica y forense*, México, Oxford, Colección textos Jurídicos Universitarios, 2010.
- SANDOVAL CASILIMAS, Carlos, Investigación cualitativa. Programa de especialización en teoría, métodos y técnicas de investigación social. *Investigación y Educación en enfermería*, 26 (2), 71. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-53007200=script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-53007200=script=sci_arttext)
- SARRADO SOLDEVILA, Juan José, *La mediación, un reto para el futuro actualización y prospectiva*, Bilbao, Editorial Desclée de Brouwer, 2003.
- SEGOVIA BERNABÉ, José Luis, mediación penal comunitaria y justicia restaurativa, en *Mediación penal y penitenciaria 10 años de camino*, Madrid, Fundación AGAPE, 2010.
- SERPAJ, Servicio de Paz y Justicia de Ecuador, *Sobre el conflicto* en [http://www.deciencias.net/convivir/1.documentacion/D.convivir.conflicto/Sobre\\_conflicto\(Serpaj\)1p.pdf](http://www.deciencias.net/convivir/1.documentacion/D.convivir.conflicto/Sobre_conflicto(Serpaj)1p.pdf) 11 de Mayo de 2014
- SERRANO, Gonzalo *et al.*, Características de los mediadores y éxito de la mediación, *Anuario de psicología jurídica*, Madrid, Vol. 16, año 2006.
- SERRANO, Gonzalo, ¿Que dice la investigación científica sobre mediación? *Publicación del colegio oficial de psicólogos de Madrid*, 1996, [www.cop.es/publicaciones/trabajo/](http://www.cop.es/publicaciones/trabajo/)
- SONEIRA, Jorge Abelardo, “La teoría fundamentada en los datos (*grounded theory*) de Glaser y Strauss”, Irene Vasilachis de Gialdino (Coord.) *Estrategias de Investigación cualitativa*, 2ª. Edición, Barcelona, Gedisa Editorial, 2006.
- SORIA Verde, Miguel Ángel, “Métodos y programas en Mediación penal”, en De Diego Vallejo, Raúl y Guillén Gestoso, Carlos, *Mediación proceso tácticas y técnicas*, 3ª. Edición, Madrid, Editorial Pirámide, 2010.
- SORIANO, Miras, Rosa M. *El asentamiento de la mujer marroquí en el poniente almeriense*, Madrid: CES, 2004.

- STRAUS, Anselm y CORBIN, Juliet, *Bases de la investigación cualitativa*, Antioquía, Colombia, Universidad de Antioquía, 2002.
- SUARES, Marinés, *Mediación, conducción de disputas, comunicación y técnicas*, 1ª. reimpresión, Argentina, Paidós mediación, 1997.
- TURCHI, Gian Piero y LAMBERGHINI, Luis Horacio, *Mediación transformaciones de realidades en conflicto la aplicación del modelo dialógico*, Argentina, Editorial Brujas, 2012.
- URY, William, FISHER, Robert W. y PATTON, Bruce, *Obtenga el sí el arte de negociar sin ceder*, Colombia, Editora norma, 1991.
- VINYAMATA, Eduard, *La mediación escolar una estrategia para abordar el conflicto*, 2ª. Edición, Barcelona, Ediciones GRAO, 2005.
- , *Conflictología: Teoría y práctica en resolución de conflictos*, Barcelona, Ariel, 2001.
- , *Introducción a la conflictología*, Barcelona, Universitat Oberta de Catalunya, 2007.
- WATZLAWICK, Paul, BEAVIN, Janet, JACKSON, Don, *Teoría de la comunicación humana*, Sexta edición, Barcelona, Biblioteca de psicología, Herder, 2008.

## **Legislación**

*Acuerdo de creación del centro de Justicia alternativa penal de la PGJ del Estado de Tabasco*, DO, 10 Julio 2010.

*Código Nacional de Procedimientos Penales*, publicado en el diario oficial de la Federación el 5 de marzo de 2014, última reforma publicada en DOF el 17 de junio de 2016

*Código Penal Procesal Acusatorio para el Estado de Tabasco*, publicado en el Sup. al P.O. 7302 del 29 de agosto de 2012, primera reforma publicada en el sub “B” al P. O. 7379 de fecha 25 de Mayo de 2013.

*Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*, DOF, Congreso de la Unión, 8-10-2013, última reforma publicada 24 de Febrero de 2017.

*Ley de Acceso a la Justicia Alternativa para el Estado de Tabasco*, DO del gobierno del Estado de Tabasco D: 7302 del 29 de agosto de 2012. Artículo 3, III. p. 1, [www.tsj-tabasco.gob.mx/resources/pdf/biblioteca/ley\\_de\\_acceso\\_a\\_la\\_justicia\\_alternativa.pdf](http://www.tsj-tabasco.gob.mx/resources/pdf/biblioteca/ley_de_acceso_a_la_justicia_alternativa.pdf)

*Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal*, 2014, DOF, 29-12-2014, en [www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LNMASCP\\_291214.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LNMASCP_291214.pdf).



## ANEXO I. EJEMPLO DE ENTREVISTA

|   |   |  |
|---|---|--|
| <p><b>Caso 1.</b> Caso: De ofensor a ofendido. Amenazas (probable abuso de confianza).<br/> Solicitante: Bella, 44 años, desempleada / Invitado: Mario, 39 años, Abogado y Empresario Med: F. 11 de Marzo de 2016</p> |   |  |
| <p>1. ¿Qué puede explicar que se alcanzó un acuerdo en la mediación? ¿Por qué alcanzaron el acuerdo?</p>  |   |  |
| <i>Sra. Bella (solicitante)</i>   | <i>Sr. Mario (Invitado)</i>   | <i>Facilitadora</i>  |
| <p>Pues es que creo que sí se llegó a la firma ya que pues, sí estuvimos de acuerdo en que se dejara ya terminado este problema porque yo tengo mucha pena por lo ocurrido. No sé qué decir.</p>                      | <p>Mire, afortunadamente Bella reconoció su falta y eso hizo que todo se hiciera fácil. Yo como lo dije, estaba molesto con ella porque ¿cómo es posible que me haya hecho venir aquí acusándome de haberla amenazado si quien había abusado de mi confianza era ella?, pero ya en la plática todo se aclaró y pues se resolvió bien, afortunadamente para todos.</p> | <p>Se llegó a un convenio porque ambas partes pudieron hablarse frente a frente, como llevan muchos años de conocerse, hay mucha estima de ambos, pues eso mismo permitió que al hablar con el otro se pudiera manifestar lo que cada uno tenía que decir, como te diste cuenta, hubo muchas emociones, Bella lloró en un momento, ambos traían creo yo la intención de dejar resuelto esto, aunque Bella inicialmente se mostró confusa con su discurso, pero se llegó a un buen diálogo y Mario también puso de su parte cuando le dijo que él olvida lo del robo pero que ella deje de ver al taxista. Ambos pusieron en su momento, de su parte.</p> |
| <p>2. ¿Cómo fue la sesión de mediación?</p>   |   |  |
| <p>Ay, pues... no sé, estuvo bien. No sé, creo que sí sirvió de algo bendito Dios, porque ya se resolvió el problema, o eso confío yo, espero ya no tener problemas con él (Sr. Mario)</p>                            | <p>Pues mire, le diré licenciado, ¿es usted licenciado? ... para mí fue difícil verme aquí con tantas ocupaciones, cuando me dicen que Bella me solicita me presente aquí me sorprendí, vine molesto,</p>   | <p>Fue una reunión inusual, te diré por qué. Inicialmente Bella promueve la intervención sintiéndose amenazada, pero termina que es ella quien ha abusado de la confianza del jefe robándole en al menos 3 ocasiones por lo que pasa a ser en la reunión la ofensora.</p>  |

|   |   |  |
|---|---|--|
|   | eso se notó en la sesión, al hablar con la señorita. Y con bella se fue aclarando todo, así que diría que todo terminó bien especialmente porque yo tenía interés en que todo se aclarara.  | Cuando se tuvo la conjunta no dijo nada de esto, por lo que aquí todo se le voltea. Bueno al final, después de que cada uno desahogó sus cargas empieza esto a verse con más claridad que sí llegarían a un acuerdo. Contó mucho la estima que sienten ambos.  |
| <i>3. ¿Qué hizo usted en la sesión para que se alcanzara el acuerdo?</i>  |   |  |
| ¿Qué que hice yo? Pues... decir lo que había pasado, decir, dar y explicar lo que yo he sufrido porque tengo la presión alta, pero sí creo me entendieron lo que yo dije, les mostré también en el celular que el taxista me obligaba a darle ese dinero. | Exponer exactamente lo que es la realidad, la verdad, porque ella no había dicho toda la verdad, yo desde el inicio me propuse dejar todo en claro.   | En mi papel de facilitador buscamos que las partes se pongan a dialogar entre ellas, cuando yo veo que se dirigen la palabra, es una buena señal y los dejo, en otros momentos yo solo voy puntualizando algunos puntos. Aquí apreciaste que sí se dirigían la palabra, aunque Bella agachaba la cabeza. Al final ellos dispusieron que querían un acuerdo basado en el respeto y en desestimar el señalamiento de amenazas. |
| <i>4. ¿Qué hizo la otra persona?</i>  |   |  |
| Pues me dijo muchas cosas, yo estaba mal, me dijo en qué le había fallado a él, a su familia, me dijo que dejara de ver al taxista y que me daría otra oportunidad en un mes, no sé.  | Pues al principio mentir, no eran ciertos las amenazas, pero como fue transcurriendo fue saliendo la verdad, yo le dije en qué había fallado y pues sí lo reconoció y únicamente por la estima que siempre le he tenido, tanto a ella como al hijo, pues no va a pasar a mayores. |  |
| <i>5. ¿Cómo fue el diálogo en la sesión?</i>  |   |  |

|  |  |   |
|--|--|---|
| <p>Pues si hubo diálogo, como le digo, se dijeron muchas cosas, muchas cosas que yo hice mal, lo reconozco señor, me sentía nerviosa, estaba muy nerviosa al principio, se me salieron algunas lágrimas, pero ya se aclaró todo gracias a la señorita.</p> | <p>Fue un diálogo de frente, nos miramos varias veces, mintió al principio, quizás presionada por la situación, pero luego reconoció su falla y ya con eso se pudo resolver a mi favor el asunto. Es penoso para mí estar aquí, pero ya pasó. Todo lo que dije fue cierto y si ella recapacita le daré otra oportunidad.</p> | <p>Fue un diálogo que pasó por varios momentos, al inicio, algo ríspido, cada uno venía con sus propias argumentos, poco a poco fueron encontrándose las contradicciones y allí nos detuvimos a analizar qué había ocurrido, salieron como siempre datos que la otra parte no sabía, y con ello, se pudo mejorar la comprensión del conflicto, posteriormente pasaron a plantear sus emociones, había miedo, coraje, duda, lo externaron y hacia el final, fueron construyendo alternativas que le dieron forma al acuerdo que decidieron firmar.</p> |
|--|--|---|

Anotaciones personales:

Se trata de un caso muy particular por varias razones. Hubo una relación laboral de muchos años terminada recientemente, donde Bella era la secretaria y persona de toda la confianza de Mario. En la interacción se nota un desequilibrio de poder evidente tanto por el tono con que hablaban, como por las evidentes diferencias en educación, status, vestimenta, etc. Todo esto le daba a Mario la facilidad de ser directo y hablar en tono alto a Bella, mientras que ella parecía la señalada y su tono de voz se fue haciendo cada vez más pequeño, llegando a las lágrimas. Pasó en la sesión de ser solicitante a ser la ofensora (acusada de abuso de confianza, robo). En su discurso inicial Bella inicia señalando que no quiere sentirse amenazada por Mario, y éste le va respondiendo todo lo que le ha hecho por lo que Bella se queda callada. En gran parte de la sesión, la mediadora permite este diálogo con un gran desequilibrio de poder.

En la sesión se observa que Bella va desahogando sus emociones llorando, mientras que Mario va se desahoga emociones señalando, acusando y regañando.

A favor de los intervinientes se puede decir que lograron un acuerdo en función de la estima de muchos años de conocerse, que pudieron hablarse cara a cara, que dijeron cosas que no sabían del otro y de ese modo aclararon sus intereses, por lo que procedieron a firmar convenio por considerar convenía a sus intereses.

## ANEXO II. CONSTANCIA DE LA DIRECCION DE MECANISMOS ALTERNATIVOS



"2016, Año del Nuevo Sistema de Justicia Penal"

Oficio Núm: FGE/DMASCMP/235/2016  
Asunto: el que se indica  
Villahermosa, Tabasco, a 22 de septiembre de 2016.

Dr. Alfredo Islas Colín  
Coordinador del Doctorado en Métodos  
de Solución de Conflictos y Derechos Humanos.  
PRESENTE.

Me permito informarle que el Maestro Francisco Mejía López, desarrolló su trabajo de investigación en su fase de campo en la Dirección de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal de la Fiscalía General del Estado, en el periodo comprendido del 11 de marzo al 27 de mayo del año en curso 2016.

Sin otro particular, quedo de usted,

Atentamente  
El Director de Mecanismos Alternativos de Solución  
de Controversias en Materia Penal



M.D. Tenoch Bastar Ocampo

DIRECCIÓN DE MECANISMOS  
ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE  
CONTROVERSIAS EN MATERIA PENAL

c.c.p. Archivo.