

### Algunas reflexiones relacionadas con lo que entendemos por resultado exitoso en mediación

Por Gustavo Fariña<sup>i</sup>

Mucho se ha escrito sobre la mediación como método alternativo de resolución de conflictos. Hoy en día, no resulta necesario, dada la masiva difusión del instituto (principalmente en virtud de la recepción normativa en las distintas provincias del país) ahondar respecto de las características del proceso.

Con relación a las ventajas que este brinda con relación a la instancia judicial, resumidamente hemos coincidido en señalar, el ahorro de tiempo, dinero y energías, sumado ello a la posibilidad de brindar un tratamiento adecuado al tipo de conflicto de que se trate, preservando las relaciones entre las partes hacia el futuro, siendo esto último fundamental en determinado tipo de conflictos, se trate de un vínculo familiar, vecinal o comercial.

Ahora bien, teniendo la oportunidad de compartir espacios de reflexión con colegas mediadores y en diversos entrenamientos para mediadores, me gusta conocer su opinión y respuesta a la pregunta: ¿cuándo consideran que una conciliación es exitosa? Y, en todo caso, ¿qué parámetros utilizan para fundamentar dicha respuesta? Entones, podemos observar que las conclusiones son diversas y a menudo, totalmente diferentes.

Creemos que es fundamental formularse esta pregunta a fin de poder mensurar los resultados del sistema en el que intervenimos y, a su vez, poder evaluarnos a nosotros mismos como mediadores en cada caso concreto en que participemos.

Una respuesta inmediata suele ser, obviamente, que será exitosa toda mediación en la que las partes arriben a un acuerdo. ¿Pero es esto así? Alcanzar un cuarenta por ciento de acuerdo sobre los casos que se trabajen, es un nivel aceptable para un mediador y mucho más teniendo en cuenta si son sus primeros años de trabajo, pero, esto implicaría, aplicando el principio formulado, que ese mediador no es exitoso, por lo tanto ineficiente en el 60% restante de las causas que conduce. ¿Es justa dicha conclusión? Ya solamente desde el punto de vista personal, la conclusión arribada resulta bastante frustrante.

Sabemos que son las partes y solamente ellas quienes pueden decidir arribar a un acuerdo. Entonces, ¿es posible, razonable y justo evaluar nuestra labor, exclusivamente en función de una conducta y/o decisión (llegar o no a un acuerdo) ajena a nosotros?, estándonos además, vedado por nuestro rol, el influenciar esa decisión. ¿O tal vez deberíamos juzgar nuestro trabajo en razón de lo que si podemos hacer?, de nuestras propias acciones e intervenciones.

En este orden de ideas, si tenemos que evaluar nuestra propia labor en la mediación para saber si nos desempeñamos correctamente, sin tener en cuenta el resultado (librado a las decisiones de las partes), ¿cuáles son las intervenciones adecuadas y, en todo caso, esperables por las partes que sí deberíamos analizar? Para ello, deberemos concentrarnos en nuestro rol como terceros neutrales, por lo tanto será vital tener total claridad sobre nuestra función.

A mi entender, nuestra tarea consistirá en facilitar la comunicación, favorecer un espacio donde las partes puedan escucharse y reflexionar sobre intereses propios y ajenos, clarificando y jerarquizando estos y aquellos. De allí, que ya podemos anticipar que esto podrá lograrse aún en el caso en que las partes no arriben a un acuerdo.

En razón de ello, una mediación exitosa no será exclusivamente aquella en la que se arribe a un acuerdo. Un proceso de mediación puede concluir sin que las partes realicen un convenio, pero puede haber brindado a los participantes la posibilidad de desahogarse, de haber contado su problema, de sentirse escuchados y de haber tenido la oportunidad de hablarse cara a cara, y expresar (y contrastar) sus diferentes formas de sentir y percibir la situación.

Después de haber utilizado la mediación como un medio a través del cual canalizar la satisfacción de estas necesidades, los participantes podrán evaluar objetivamente cuáles son realmente sus intereses, cuales

han quedado aún “insatisfechos” y en qué medida podrán ser cubiertos, sosteniendo judicialmente, el reclamo planteado y discutido en mediación. Ello genera en numerosas situaciones, que “fracasada” la mediación no se entable el juicio, ya que las partes obtuvieron dentro del procedimiento lo que buscaban, comprendieron tal vez, que lo que perseguían no lo encontrarían en los Tribunales o, simplemente, evaluaron que sus argumentos (contrastados con los de la contraparte) no eran lo suficientemente fuertes como para justificar la presentación de una demanda judicial que pudiera prosperar.

Desde esta visión, un proceso de mediación será exitoso, independientemente de que las partes arriben o no a un acuerdo, si el mediador ha podido desarrollar sus técnicas y empleado sus habilidades, utilizando todas las posibilidades que se presenten, con la finalidad de permitir que los participantes aprovechen al máximo la instancia, orientándolos y alentándolos a trabajar en la línea que expusimos.

De tal forma, entiendo que el proceso de mediación brinda a los participantes, al margen del hecho de poder arribar a un acuerdo global o parcial que brinde satisfacción a sus necesidades, algo mucho más productivo. Esto es la posibilidad de diseñar y poner en práctica su propio un sistema de comunicación, eficiente a fin de resolver sus diferencias, que les servirá fuera del ámbito de la mediación al poder seguir utilizando ese mecanismo y todo lo aprendido dentro del proceso, para poder solucionar cada una de las situaciones que puedan presentarse en el futuro, respecto de cada una de las decisiones que deban tomar en forma conjunta con relación a sus hijos, por ejemplo en el caso de la mediación familiar o la posibilidad de escuchar y ser escuchado, de ver al otro como un ser humano, de pedir disculpas, de intentar comprender el porque de las acciones del otro, y de poder responsabilizarnos de nuestras conductas y del dolor que pudimos haber provocado (como por ejemplo en la mediación penal).

Por todo ello, creo que si nuestro objetivo es trabajar para ayudar a que las partes puedan intentar recorrer ese camino y con esos objetivos, la mediación tiene un aspecto educativo fundamental basado en el diálogo y la comunicación para la recomposición del entramado social y el establecimiento de una relación pacífica futura, algo que en estos tiempos, no será poca cosa.

---

<sup>i</sup> El Dr. Gustavo Fariña es abogado, mediador. Capacitador de la Fundación Libra (Argentina). Coordinador del Programa de Actualización en Negociación y RAD que dirige la Dra. Gladys Alvarez en la UBA. Profesor de Negociación y RAD en el país y exterior. Mediador del Centro de Mediación de la Facultad de Derecho de la UBA.