

Desarrollo social y su interdependencia con un programa de mediación para la gestión de conflictos

Social Development and its Connection with Mediation for Conflict Management and Resolution

Dr. Armando Castanedo Abay

Profesor Auxiliar

Centro de Estudios de Administración Pública (CEAP)

Universidad de La Habana, Cuba

 0000-0001-9317-4445

castanedo@ceap.uh.cu

03/10/2019

Fecha de enviado: 22/07/2019

Fecha de aprobado:

RESUMEN: Los programas de capacitación y desarrollo de métodos alternos de gestión y solución de controversias, fundamentalmente de instauración de sistemas de mediación, significan verdaderas revoluciones sociales. Estos conducen a la civilidad, a trabajar por la pacificación del entorno en el que se desenvuelven los ciudadanos, y con ello se produce un salto cualitativo en las interconexiones humanas. El presente trabajo se focaliza en analizar la estrecha relación existente entre desarrollo social y el establecimiento de este tipo de programas en los que la conflictividad no se gestiona a través del tratamiento jurisdiccional por los tribunales de justicia.

PALABRAS CLAVE: civilidad, cultura de la paz, desarrollo social, gestión de conflictos, mediación.

ABSTRACT: Programs for creating and improving alternative conflict management and resolution methods through mediation are real social revolutions. They can lead to civic-mindedness, allow citizens to live in peaceful environments, which mean a qualitative step in human relations. This work is aimed at examining the close relation between social development and these programs where there is no need for conflicts to be resolved by judges.

KEYWORDS: civic-mindedness, culture of peace, social development, conflict management, mediation.

Los sistemas tradicionales de justicia implementados en el mundo se crearon para que contribuyeran al orden y la paz social, para que sirvieran de contención a la alta producción de conflictos que se producen por la interacción de las relaciones sociales en todas las esferas de la sociedad, la economía y el desarrollo en general. Sin embargo, con el paso del tiempo tanto los actores sociales como las relaciones que entre estos se establecen a diario se han modificado de tal manera que ya no son lo mismo que hace unas pocas décadas atrás. La complejidad en las relaciones económicas, su perfeccionamiento y modificación hacia formas nuevas y lo emergente de la influencia del desarrollo tecnológico en todo tipo de relaciones sociales en el presente, contribuyen al crecimiento y redimensionamiento exponencial de las controversias que en estas esferas son producidas por seres humanos, empresas, instituciones y gobiernos.

Debido a lo apuntado, los sistemas creados para contener los efectos nocivos de las controversias en las sociedades actuales deben ser adaptados a la nueva realidad y ajustarse a las nuevas demandas de la gestión de los conflictos para lograr el orden y la paz necesarias para el desarrollo armonioso, integral y sostenible de las sociedades del nuevo siglo.

Estas nuevas formas, los métodos alternos de gestión y solución de conflictos, buscan el ajuste referido y funcionan de modo efectivo frente a la alta producción de controversias que amenaza con ser el síndrome cualificador del porvenir inmediato.

Los conflictos nacidos de las relaciones en la sociedad y sus métodos tradicionales de gestión.

Las relaciones que se generan en medio del desarrollo social no tienen nada de simétricas, sino todo lo contrario. Su asimetría se basa en la interpretación de las percepciones de los actores sociales, pues cada uno maneja sus filtros en medio de circunstancias y coyunturas diversas. Estos filtros, referidos a su educación, capacitación y experiencias de vida que comandan sus procesos cognitivos, pueden entrar en contradicción en cualquier momento en que se vinculen con percepciones diferentes o puntos de vista diametralmente opuestos.

Aunque ya se comienza a apreciar un cambio en los métodos tradicionales de gestión y solución de controversias –muchos de los cuales conducían a procesos jurisdiccionales– aún los existentes se basan en la fórmula ganar-perder, es decir, la gestión o la solución se centra en que uno tiene la razón y el otro no, o en que uno es culpable y otro inocente o en que uno expresa la verdad y el otro no. Los métodos que gestionan o solucionan las controversias de este modo llegan a su fin en una etapa o fase procesal, una determinación por autoridad competente, o terminan un proceso de conocimiento de quién tiene la razón y quién no, pero lo que queda muy claro es que muy pocas veces solucionan la controversia o el conflicto de fondo.

Los métodos adversariales no solucionan la adversidad que representan los conflictos en la sociedad, por el contrario, en ocasiones la incrementan por lo contradictorio que resultan y por su fórmula base de ganar-perder. Si se sigue aplicando la *Lex Tallonis* (Ley del Talión, «ojo por ojo y diente por diente»)¹ a escala social no lograremos el fin primordial del orden y la pacificación.

La fórmula ganar-ganar y la fórmula ganar-perder

Las diferencias entre los métodos de gestión de controversias en el escenario social operan según sea su finalidad: de desgaste o de productividad y crecimiento, algo así como la metáfora de Ortega (2016) que se expone a continuación:

«¿Qué diferencia hay entre el cielo y el infierno?» –Preguntó el discípulo al maestro. «Te lo mostraré» –Le respondió. El maestro acompañó a su alumno hasta una habitación, abrieron la puerta y vieron cómo dentro un grupo de personas discutían enfurecidas, se quejaban y se agredían. Todas estaban de mal humor, bastante delgadas y pálidas, como con una gran necesidad de alimento... Sin embargo, sobre la mesa había manjares en abundancia, suficientes para todos... «¿Qué les pasa entonces?» – Preguntó el alumno. «Fíjate en sus antebrazos»... Fue entonces cuando el discípulo se percató de que en esa habitación todos los habitantes tenían los antebrazos muy alargados, que la distancia entre las manos y el codo era mucho mayor que la que había entre el codo y el hombro, de manera que les resultaba imposible llevar alimento a su boca.

Ambos se desplazaron a otra habitación, el maestro abrió la puerta y dejó al discípulo asomar su cabeza. Allí pudo ver otro grupo de personas. En esta ocasión se respiraba un clima de paz y fluidez y todos mostraban un rostro saludable y feliz. Sobre la mesa mismos manjares que en la habitación anterior. «Debe ser que estos tienen los antebrazos más cortos» –Pensó el alumno. Dirigió su mirada a los brazos de los habitantes y se dio cuenta de que eran exactamente iguales a los de los de la habitación anterior... la diferencia era que, en esta habitación, los habitantes se daban de comer unos a otros... (p. 1)

Si los conflictos y las controversias nacen de sus propios protagonistas, ¿por qué no acercar la solución a estos?; ¿por qué dejar que decidan otros que no conocen los detalles de la contienda, ni sus razones intrínsecas, en vez de quienes sienten a diario por lo que está ocurriendo con sus vidas? Juzgar siempre lleva consigo la posibilidad de la injusticia.

Por supuesto, existen controversias que distorsionan la relación social a tal magnitud que requieren que el Derecho, la norma jurídica, se imponga para obligar orden y defender a la sociedad de aquellas conductas, dañinas en tal grado, que de mantenerse harían mucha erosión a la misma, por ejemplo los delitos con sus correspondientes figuras tipificadas en los códigos penales.

Pero aquellas cuestiones que no tienen esa alta significación de daño a la sociedad, no tienen por qué transitar por la compleja maquinaria judicial como único recurso para su gestión y solución, sino que pueden probar utilidad con el acuerdo entre las propias partes conflictuantes, apoyados por un especialista en métodos alternos de gestión y solución de conflictos. De un modo voluntario, rápido y confidencial se puede llegar a una solución plenamente satisfactoria para las partes que ponga fin a la controversia y proteja la relación social de la cual nació. Esto conlleva eliminar, de la asimetría que mencionábamos al comienzo de esta sección, las inconsistencias, deconstruyendo lo que presentan de marginación, exclusión y depredación y sus efectos negativos en una relación patológica o perdida para la sociedad.

Sociedad, relación social, ética moral y mediación de conflictos como un todo interdependiente

No hay que olvidar que, filosóficamente hablando, la relación social no se realiza si no es en vínculo con los demás. Esto parte de las tres formas de reconocimiento de Hegel (Honneth, 1997, p. 239). Por otro lado, en el plano singular de una determinada relación social, existe una conexión necesaria entre autoconciencia y reconocimiento intersubjetivo. Este reconocimiento se inserta en el proceso dinámico e histórico por el que, gracias a las «luchas por el reconocimiento», se produce un avance de la «eticidad» de las sociedades y de la «moralidad» de los seres humanos en general (Martínez Guzmán y París Albert, 2006, pp. 26-37).

El desarrollo de la ética y la moral de una sociedad la eleva a un punto superior de civilidad, e incluso promueve el surgimiento de un nuevo tipo de interacciones, basadas en la cordialidad, que fortalecen el tejido social desde todo punto de vista. El resultado final podría ser un saneamiento de las relaciones a nivel de toda la sociedad. La mediación de conflictos, con la transformación productiva de las controversias entre los seres humanos, resulta un mecanismo de devolución a la relación social de sus componentes ético y moral y, además, de su incidencia positiva a escala social, debido a su cualidad de parte del tejido social.

La deontología de un programa de gestión de conflictos en su interdependencia con el desarrollo social

Para que un programa de métodos alternativos de gestión y solución de conflictos resulte en desarrollo social debe contar con los componentes adecuados, que conlleven a la

mejoría de las relaciones sociales y las transforme, pasando de una identificación con características de enfrentamiento y contradicción a unas relaciones sociales cualificadas como de entendimiento y colaboración.

La perspectiva de los conflictos que debe manejar el programa referido es que estos no tienen por qué ser necesariamente destructivos ni erosionadores de las relaciones sociales, sino que se pueden gestionar transformando la relación y de esta manera analizar al propio conflicto, no como una amenaza o debilidad, sino como una oportunidad o fortaleza que, incluso, perfecciona la relación originaria.

Es así como se puede apreciar la naturaleza de las relaciones sociales, pues estas mediante los métodos adecuados pueden ser perfeccionadas y elevadas a niveles de civilidad mayores de los que hasta hoy se han conocido a escala social. Pensemos en los matrimonios de treinta y cuarenta años; ¿creemos que no han tenido conflictos?; ¿por qué muchos de estos están en un mejor momento que en sus romances iniciales? Al final se convierten en relaciones que sobreviven a toda prueba, a toda contingencia, pues han encontrado los mecanismos para resistir fortaleciéndose. Lo mismo puede ocurrir con cualquier otra relación social.

Los métodos alternos de gestión de controversias vienen a apoyar, desde un punto de vista especializado, encontrar los caminos, y si no hay construirlos, hacia una solución satisfactoria para todos los intervinientes en la relación que se intenta hacer retornar a la comprensión y la colaboración.

La mediación transformativa y el fortalecimiento del tejido social

Desde el punto de vista de la transformación de la relación social que ha dado paso a la conflictividad entre sus protagonistas, la mediación transformativa se ha convertido en el eje catalizador del crecimiento de las relaciones que maneja. Esta escuela de mediación esencialmente plantea que resulta importante llegar a los acuerdos en cualquier proceso de mediación, pero lo verdaderamente trascendental para la sociedad es la modificación de la relación controversial y su tránsito a un escalón más alto desde la comprensión y la colaboración. Para ello la mediación debe entregar las herramientas a los mediados para que las negociaciones entre ellos lleven el sello de la productividad.

Quizás uno o dos casos aislados resulten insignificantes, pero si se plantea un programa a nivel de toda la sociedad que transforme las relaciones sociales conflictivas en relaciones de colaboración y, además, encuentre la solución de los conflictos generados, se crearía un sistema de profilaxis conflictual que llevaría a dicha sociedad a un mayor grado de civilidad.

La realidad es que muchos conflictos no tienen un punto de encuentro ni mucho menos se acercan al acuerdo, sino que simplemente se trata de personas aprendiendo a convivir con otras personas que son totalmente diferentes. Los modelos que ponen el foco en el acuerdo, obvian el hecho que en muchos conflictos no hace falta llegar al estado en el que todos opinan lo mismo, en el que hay una simbiosis perfecta entre las partes... Hay muchas diferencias en la raza humana: convicciones políticas, la manera de hacer negocios, prioridades... El Modelo Transformativo da respuesta a esas diferencias asumiendo que no hay que insistir en relación al acuerdo, sino simplemente en comprenderse. (Folger, 2017, p. 1)

La transformación de los conflictos como una política pública social

Al implementar la mediación como una política social se estaría beneficiando a una gran parte de las sociedades modernas. Estas demandan procedimientos eficaces, que gestionen los conflictos de manera positiva para devolver el rol activo a las partes en conflicto. Lo anterior constituye el paradigma jurídico del siglo XXI, que busca que sean las propias personas las que puedan resolver sus conflictos (Gorjón, 2010) de una forma pacífica. Esta característica es también uno de los elementos configuradores de la cultura de la paz (Cabello Tijerina, 2013, pp. 191-214).

Los métodos alternos de gestión y solución de conflictos y controversias, como política pública social, democratizan la propia esencia de la dirección de la sociedad. La devolución a esta de la discordia que en ella ha nacido y se ha desarrollado le ofrece a la solución de la controversia la misma naturaleza de su origen. Las políticas sociales son estrategias o herramientas creadas por los gobiernos para intentar satisfacer las necesidades de las sociedades, y actualmente, una de las necesidades más apremiantes es la solución equitativa y justa de los conflictos (Cabello Tijerina, 2013, pp. 191-214).

En el desarrollo doctrinal de la materia se han destacado autores como Weddigen, Amonn, Zwiedineck y Francisco Vito, quienes nos ofrecen un contexto teórico en el cual mencionan que la finalidad de las políticas sociales es cuidar la existencia, la unidad y la cohesión social a través de un complejo de instituciones o normas mediante las cuales el Estado y los otros órganos públicos tratan de asegurar la paz social (Rodríguez, 1979, p. 119).

Sociedad, democracia y cultura de paz.

Son muchas las ventajas de asumir un programa de mediación de conflictos como una política social, pues otorga a la sociedad una oportunidad invaluable de gestionar, de modo verdaderamente efectivo, sus conflictos. Ofrece el tratamiento adecuado a sus causas y fundamentos, deja saldadas deudas objetivas o subjetivas y recompone las relaciones sociales una vez afectadas por contradicciones aparecidas durante su propio desarrollo. Además, contribuye a la formación de una cultura cívica con actitudes basadas en la participación, la solidaridad y el respeto mutuo. Promueve la convicción de que las personas puedan ser actores en la resolución de sus conflictos, vincula la participación con la aceptación de puntos de vista ajenos y diferentes, crea canales de diálogo que generan una red de integración social, ayudando a detectar de forma temprana los conflictos sociales (Asociación Respuesta para la Paz, 2006).

Entre las proposiciones de las Naciones Unidas para todos sus Estados miembros se encuentra el desarrollo de una cultura de paz que garantice la sostenibilidad del desarrollo de las diferentes sociedades a escala global en un ambiente de concordia y respeto al derecho ajeno. Implementar una política pública social al respecto también ayudaría a cumplir con el artículo 3.º de la Declaración y Programa de Acción sobre una Cultura de Paz de la Organización de las Naciones Unidas, donde se menciona que para el pleno desarrollo de una cultura de paz es necesaria –entre otras cosas– la promoción del arreglo pacífico de los conflictos; la posibilidad de que todas las personas a todos los niveles desarrollen aptitudes para el diálogo, la negociación, la

formación de consenso y la solución pacífica de controversias; la promoción de la democracia, el desarrollo de los derechos humanos y las libertades fundamentales y el respeto y cumplimiento universales de estos; el fortalecimiento de las instituciones democráticas y la garantía de la participación plena en la promoción del desarrollo económico y social sostenible.

La política social de la gestión alternativa de los conflictos, en medio de las propias relaciones en las cuales nacen, la convierte en profundamente democrática y, por encima de ello, produce un cambio muy necesario de los contornos del concepto justicia, desde la perspectiva de lo legal o moral conocido hasta hoy.

La comunidad democrática debe ser, también, comunidad justa (Kohlberg, 1987), lugar de entrenamientos

participativos, favorecedores de espacios donde todo el mundo tenga la oportunidad de abrir y cerrar discursos, de hacer locuciones y réplicas, de preguntar y responder, de tener el derecho a interpretar y explicarse como desee, de oponerse o permitir, de pedir o dar la razón, sin angustia, en espacios amables donde apoye el oficio de ciudadanía (Barcena, 1997), con la quietud responsable que representa que la ciudadanía pueda disfrutar de diferentes opciones, muestra de pluralismo y alternancia para gestionar sus necesidades (Hirschman, 1996; Dahí, 1992).

Y es aquí donde debemos llamar la atención y focalizar la realización de las necesidades de los ciudadanos de una determinada sociedad, y es donde confluyen la responsabilidad de la administración pública correspondiente y la política pública de crear un sistema como el de

mediación de conflictos para gestionarlos desde una perspectiva de cultura de paz.

Está claro que la referida cultura de paz necesita tiempo, maduración y desarrollo, pero si se comienza entrenando a los actores sociales a resolver sus diferencias con métodos no adversariales, sino autocompositivos, se estará poniendo un grano de fertilizante en el campo de la paz y la fraternidad entre los seres humanos, lo que conduce a sociedades pacíficas sostenibles.

Conclusiones

La existencia de un programa de mediación y gestión de conflictos que sea convertido en una política social es extraordinariamente conveniente para la sociedad moderna y su desarrollo sostenible. Ello permite el perfeccionamiento democrático de las relaciones sociales, pues devuelve a la sociedad la responsabilidad por la gestión de las contradicciones que en ella misma nacen. Al aliviar la erosión que producen estos conflictos en las relaciones se beneficia la sociedad, pues esta progresa en términos de fortalecimiento y desarrollo de su tejido social, aumentando su sustentabilidad.

Esta fórmula conduce necesariamente al progreso en la civilidad. Por tanto, la sociedad se nutre de valores imprescindibles para su desarrollo, como son el respeto al derecho ajeno o la confraternidad, tan necesaria en estos tiempos modernos, y el diálogo pacífico comprometido de sus ciudadanos.

Notas aclaratorias

¹ Ley del talión (en latín, *lex talionis*) es la denominación tradicional de un principio jurídico de justicia retributiva en el que la norma imponía un castigo que se identificaba con el crimen cometido,

obteniéndose la reciprocidad. El término «talión» deriva de la palabra latina *talís* o *tale* que significa «idéntico» o «semejante» (de donde deriva la palabra castellana «tal»), de modo que no se refiere a una pena equivalente sino a una pena idéntica. La expresión más conocida de la ley del talión es el pasaje bíblico «ojo por ojo, diente por diente»: Éxodo 21:24.

Referencias

- Asociación Respuesta para la Paz. (2006). Mediación comunitaria como política pública para la participación ciudadana (Buenos Aires, Argentina). Recuperado de <http://habitat.aq.upm.es/dubai/06/bp0832.html>
- Barcena, F. (1997). *El oficio de/a ciudadanía*. Barcelona, España: Paidós.
- Cabello Tijerina, P. A. (2013). La mediación como política social. Una vía eficaz para el logro de la cultura de paz. *Mediaciones Sociales*, (12). doi: https://doi.org/10.5209/rev_MESO.2013.n12.45268
- Dahí, R. (1992). *La democracia y sus críticos*. Barcelona, España: Paidós.
- Folger, J. (28 de marzo de 2017). *Building Talent Review*. Recuperado de <https://www.il3.ub.edu/blog/joseph-folger-la-mirada-transformativa-busca-que-el-acuerdo-se-construya-desde-las-partes/>
- Gorjón, F. (2010). *Leyes de mediación familiar a una ley de mediación. Implementación de la mediación en el marco de la creación de la ley Nacional de Mediación del Estado Español*. Murcia, España: Editorial Constitución y Leyes (Colex) S.
- Hirschman, A. (1996). *Tendencias autosubversivas*. Ciudad de México, México: Fondo de Cultura Económica.
- Honneth, A. (1997). Reconocimiento y obligación moral. *Areté. Revista de Filosofía*, IX (2) 235-252.

- Kohlberg, L. (1987). El enfoque cognitivo-evolutivo de la educación moral. En Jordan, J. A. & Santolara, F. F. *La educación moral, hoy. Cuestiones y perspectivas*. Barcelona, España: Promociones y Publicaciones Universitarias (PPU).
- Martínez Guzmán, V. & París Albert, S. (2006). Nuevas formas de resolución de conflictos: transformación, empoderamiento y reconocimiento. *Katálysis*, 9(1), 27-37.
- Ortega, A. (2016). El cielo y el infierno. Recuperado de <http://albertoortega.es/el-cielo-y-el-infierno-ganar-ganar-vs-ganar-perder/>
- Rodríguez, F. (1979). *Introducción en la política social*. Madrid, España: Civitas.

Conflictos de intereses

El autor declara que no existen conflictos de intereses.