



# UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES

## LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL COMO HERRAMIENTA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE UN ESTADO DE BIENESTAR

### ENSAYO

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE

LICENCIADO EN CIENCIAS POLITICAS Y  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA  
(OPCIÓN CIENCIA POLÍTICA)

PRESENTA:

**HECTOR RODRIGO MARTINEZ ELIZONDO**

ASESOR:

**DRA. RINA MARISSA AGUILERA HINTELHOLHER**



CIUDAD UNIVERSITARIA

2015



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## **Contenido**

|   |           |
|---|-----------|
| Introducción .....  | 1         |
| I. Diferentes formas de abordar la ciudadanía.....                                    | 6         |
| <i>I.1 La ciudadanía liberal.....</i>   | <i>8</i>  |
| <i>I.2 La ciudadanía republicana.....</i>   | <i>9</i>  |
| <i>I.3 La ciudadanía nacionalista.....</i>  | <i>9</i>  |
| II. Ciudadanía nacional y cosmopolita.....  | 10        |
| <i>II.1 La ciudadanía nacional.....</i>   | <i>12</i> |
| <i>II.2 La ciudadanía cosmopolita.....</i>  | <i>17</i> |
| <i>II.3 La Declaración Universal de los Derechos Humanos.....</i>                     | <i>20</i> |
| <i>II.4 La Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad.....</i> | <i>25</i> |
| <i>II.5 El Estado de bienestar.....</i>   | <i>28</i> |
| III. Identidad y ciudadanía .....   | 34        |
| <i>II.1 La ciudadanía diversa.....</i>  | <i>34</i> |
| <i>II.2 Lo irrenunciable y lo negociable.....</i>                                     | <i>35</i> |
| IV. Cultura, multiculturalismo e interculturalidad.....                               | 37        |
| <i>IV.1 La cultura.....</i>   | <i>38</i> |
| <i>IV.2 Multiculturalismo e interculturalidad.....</i>                                | <i>40</i> |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>V. El conflicto.....</b>   | <b>43</b> |
| <i>V.1 Aproximación al conflicto.....</i>                           | <i>44</i> |
| <i>V.2. La Conflictología.....</i>                                  | <i>47</i> |
| <i>V.3 El conflicto y su clasificación.....</i>                     | <i>48</i> |
| <i>V.4 El conflicto desde la perspectiva de los autores.....</i>    | <i>51</i> |
| <i>V.5 La percepción del conflicto.....</i>                         | <i>53</i> |
| <i>V.6 El concepto de legitimidad.....</i>                          | <i>55</i> |
| <i>V.7 Conflicto de derechos y conflicto de intereses.....</i>      | <i>56</i> |
| <i>V.8 Posición, interés y necesidades.....</i>                     | <i>59</i> |
| <b>VI. Los medios alternos de solución de conflictos.....</b>       | <b>61</b> |
| <i>VI.1. Medios alternos de solución de conflictos.....</i>         | <i>61</i> |
| <i>VI.2. Principales modelos de gestión de conflictos.....</i>      | <i>63</i> |
| <i>VI.3. Diferencias entre conciliación y mediación.....</i>        | <i>68</i> |
| <b>VII. La mediación.....</b>                                       | <b>69</b> |
| <i>VII.1. ¿Qué es la mediación?.....</i>                            | <i>69</i> |
| <i>VII.2. Brevísimas semblanzas históricas de la mediación.....</i> | <i>74</i> |
| <i>VII.3. Principios estructurales de la mediación.....</i>         | <i>76</i> |
| <i>VII.4. Límites de la mediación.....</i>                          | <i>80</i> |
| <i>VII.5 Escuelas de la mediación.....</i>                          | <i>82</i> |

|  |            |
|--|------------|
| <i>VII.6 El proceso de mediación.....</i>                          | <i>88</i>  |
| <b>VIII. Mediación e interculturalidad.....</b>                    | <b>92</b>  |
| <i>VIII.1 Legitimidad y legitimación de la mediación.....</i>      | <i>92</i>  |
| <i>VIII.2 La responsabilidad en conflictos de diversidad.....</i>  | <i>94</i>  |
| <b>IX. La mediación en conflictos interculturales.....</b>         | <b>97</b>  |
| <i>IX.1 Principios rectores de la mediación intercultural.....</i> | <i>101</i> |
| <i>IX.2 El papel del Estado en la mediación intercultural.....</i> | <i>104</i> |
| <i>IX.3 Un caso final para reflexionar.....</i>                    | <i>108</i> |
| <b>CONCLUSIONES.....</b>   | <b>113</b> |

## Introducción

*“Desde la más remota antigüedad se ha reconocido al hombre agrupado, cuando aún frente a la naturaleza, por medio de los grupos más primitivos, en los cuales, necesariamente hubo cierta organización y ciertos principios de orden. La historia recoge las primeras formaciones sociales permanentes, en Egipto, cerca del año 6000 antes de Cristo; y es a partir de entonces, cuando se conoce como polis, ciudad, imperio, república, a la agrupación humana asentada en un territorio con un cierto orden y una determinada actividad y fines.”<sup>1</sup>*

Una de las premisas del ser humano, desde sus inicios como ser dotado de raciocinio, es la necesidad vital de encontrar su lugar en el mundo, ¿de dónde viene?, ¿hacia dónde se dirige?, ¿cuál es su relación con el entorno? El camino en la búsqueda de estas respuestas lo llevó a cobrar conciencia y reconocerse como individuo y a la certeza de que aislado sus posibilidades de sobrevivencia eran limitadas. Estos factores generaron una nueva necesidad de reconocerse entre otros individuos y desarrollar su naturaleza como ser social, estableciendo vínculos de colaboración y solidaridad que dieron paso a su vez a la construcción de los primeros conglomerados sociales, que les ofrecieran no sólo seguridad ni sustento, sino que además, de dieran un sentimiento de pertenencia de identidad frente a sus otros.

Esta visión primigenia de identidad individual e identidad de grupo, tuvo aparejada la formación de los primeros asentamientos permanentes, lo que develó en estos grupos un acercamiento a la idea de territorio. Los hombres y mujeres ya no sólo pertenecían a un grupo determinado, sino que además, contaban ahora con una

---

<sup>1</sup> ACOSTA ROMERO, MIGUEL, *Teoría general del Derecho Administrativo*, Ed. Porrúa, México, 1981

extensión de tierras en dónde crecer, desarrollarse y enfrentarse al reto de establecer mecanismos y normas para garantizar, hacia el interior de estos, una convivencia armónica.

De la misma forma, el paso del tiempo trajo consigo la necesidad para estos nacientes grupos, de convivir y relacionarse con otros grupos cercanos, para intercambiar productos, conocimientos, y por supuesto, para dirimir los conflictos derivados de estas relaciones.

De ahí que podemos afirmar que la historia de la humanidad, no es otra cosa que la historia de la búsqueda de nuevas formas de establecer y experimentar las relaciones humanas, mismas que con el paso del tiempo, y el desarrollo del conocimiento y a los avances tecnológicos, se multiplican exponencialmente, al igual que los conflictos, cuya complejidad ha crecido a la par y más allá de un *supra* nivel, Estado – Estado, alcanzando los niveles relacionales individuales persona – persona, derivados de la convivencia cotidiana y doméstica.

El ejemplo más reciente de las formas en que pueden modificarse la manera de abordar las relaciones humanas, lo hallamos en la segunda mitad del siglo XX, con el final del periodo conocido como *Guerra Fría*, hecho que cambió por completo el paradigma de las relaciones entre los diferentes estados y sociedades, quienes tras la desaparición de la Unión Soviética y con ésta de todo el bloque comunista, se vieron en la necesidad de replantear su interacción, a partir de una apertura de mercados, y una comunicación más estrecha tanto en lo económico, como en lo

político y lo cultural. A este proceso es lo que se conoce como globalización o mundialización.

El tema migratorio es uno de los efectos más destacados de la globalización. La creación de comunidades multinacionales como la Unión Europea, la integración de alianzas económicas como la Alianza Bolivariana para América (ALBA) y el Área de Libre Comercio para las Américas (ALCA); así como al proceso de recuperación de la nacionalidad emprendido por el Gobierno Español, han dado lugar a un intercambio cultural como no se había tenido en la historia de la humanidad. Actualmente, el fenómeno migratorio ha generado que diferentes religiones, costumbres, culturas y formas de ver la vida, coexistan de manera cotidiana dentro de un mismo territorio, y sea, en muchas ocasiones un factor de desequilibrio social resultado de los conflictos que surgen del choque de estas diferencias entre lo “local” y lo “foráneo”.

Lo anterior lleva a los estados, las naciones y las sociedades a replantear conceptos tales como nación, identidad, ciudadanía, igualdad y dignidad, entre otros, para hacerlos acordes a esta nueva realidad y propiciar una convivencia armónica e incluyente; pero sin menoscabar el principio de identidad nacional que debe de caracterizar a los Estados.

Este nuevo nivel relacional supone grandes retos, ya que por un lado, el Estado debe promover una sociedad incluyente, respetuosa de la diversidad y de los derechos humanos, para garantizar una convivencia armónica y pacífica; en tanto que, por el otro, debe mantener y fortalecer el principio de identidad y pertenencia

nacional entre sus conciudadanos. Por ello, los medios alternos de solución de conflictos, y especialmente la mediación, adquieren una relevancia total para que los estados puedan cumplir cabalmente con estos retos.

Únicamente a partir de la consolidación de formas alternativas de solución de conflictos, es posible establecer las condiciones necesarias para el desarrollo de una vida cotidiana armónica, pacífica y, sobre todo, respetuosa; lo que se traduce en mejores oportunidades para avanzar en una curva evolutiva ascendente hacia la conformación de un verdadero estadio en el que el Estado como tal, no se vislumbre como un ente cerrado, gregario y aislado; sino como un ente abierto, amplio e incluyente que se constituya como fuente de intercambio de conocimiento para consolidar el Estado de bienestar.

Resulta pertinente aclarar desde este momento que si bien ni el Estado de bienestar ni la mediación son la panacea; es decir, la respuesta absoluta y definitiva para todos aquellos problemas que aquejan a una sociedad compleja; sí estamos convencidos de que éstas desempeñan funciones fundamentales y esenciales en la construcción de una cultura de la paz, que garantice para sus miembros un nivel de vida digno y sostenible en un ámbito de respeto absoluto a los derechos humanos.

Así las cosas, la intención del presente ensayo está dirigido a hacer una breve reflexión crítica sobre estos fenómenos de convivencia intercultural, y las formas que tienen los Estados de gestionar este tipo de conflictos, para exponer la importancia que pueden tener los medios alternos de solución de conflictos, y

específicamente la mediación, como herramienta para la construcción de sociedad de paz y el fortalecimiento del Estado de bienestar.

## I. Diferentes formas de abordar la ciudadanía

Dos son los conceptos que más comúnmente se relacionan de manera estrecha a las ideas de identidad y pertenencia, e igualmente, se les aborda de manera indistinta, bajo una percepción errada de que se trata de lo mismo. Sin embargo, cada uno de estos conceptos tiene una naturaleza e implicaciones muy diferentes que las distinguen entre sí, además de proceder de orígenes históricos diversos.

En este orden de ideas y en principio, podemos afirmar que el término *nacionalidad*, alude al lugar de nacimiento, y por consiguiente entraña implicaciones de carácter sociológico e histórico, en tanto que el concepto de *ciudadanía*, se refiere más bien a una condición o cualidad jurídica que posee el individuo derivado de ser miembro de un Estado determinado.

Así las cosas, identificamos el concepto de nación desde dos vertientes:

- Desde el punto de vista *clásico*, remontándonos a la ideas iluministas propagadas durante el Siglo de las Luces y la Revolución Francesa, que vislumbra el concepto de nacionalidad como el conglomerado social en el que sus integrantes comparten un pasado, un presente y una visión común de su futuro;
- Desde el punto de vista *jurídico*, concibiéndola como aquella colectividad que comparten un territorio determinado y se encuentra regida por las mismas leyes y dirigida por el mismo gobierno.

En este orden de ideas al hablar de *nacionalidad* nos referimos a un atributo jurídico que se da a un individuo por virtud de haber nacido en dentro de un territorio determinado, o bien que ha sido naturalizado. Y este atributo del que estamos hablando, trae aparejado para el individuo, un principio de pertenencia a ese territorio, de formar parte integral del grupo social y a sentirse identificado con ese pasado, presente y futuro común que comparte dicho territorio.

Por otra parte, cuando nos referimos al término *ciudadanía*, nos estamos refiriendo más bien a la relación imperativo – atributiva que se da en lo político entre individuo y el Estado al cual pertenece, y constituye una condición que se otorga al ciudadano como resultado del reconocimiento por parte del Estado como miembro de una comunidad organizada.

Sin embargo, hasta la fecha no ha sido posible materializar la definición de ciudadanía desde una perspectiva monista; es decir, no existe una definición única y precisa de este concepto; aún y cuando podemos identificar en los diversos teóricos diversas concurrencias conceptuales, tales como:

- a) La existencia de una doble tipificación para la nacionalidad, la primera como la identificación de la pertenencia del individuo a una comunidad política, y la segunda como la capacidad de ejercicio real de esa condición de pertenencia;
- b) El reconocimiento y respaldo por parte del Estado para que el individuo actúe en la esfera pública, en función de su adscripción territorial;

- c) El atributo a partir del cual el determina la inclusión o exclusión del individuo en el ejercicio de sus derechos políticos; es decir, si éste puede o no intervenir en los asuntos del Estado, tener una participación directa o indirecta en el gobierno y en la consecuente administración a través del voto directo para elegir o para competir por cargos públicos de forma indirecta; y por supuesto,
- d) La confusión recurrente entre ciudadanía y nacionalidad, que constantemente genera la exclusión de los individuos sustentada en una nacionalidad de origen.

Cuando nos referimos al concepto ciudadanía, estamos hablando de los derechos y obligaciones que tienen los individuos dentro de un territorio determinado. En este sentido y abordándolo desde una perspectiva participativa, la ciudadanía se asocia comúnmente a la esfera pública y adopta diferentes connotaciones denominadas *ciudadanías adjetivas*, tales como ciudadanía liberal, ciudadanía republicana o nacionalista, por señalar algunas.

### ***1.1 La ciudadanía liberal***

Esta connotación recoge los principios acuñados por la Revolución Francesa y se refiere primordialmente a los derechos y tiene por elemento fundamental la defensa de la libertad, la igualdad y los derechos individuales. Desde esta perspectiva, la ciudadanía está vinculada directamente a los derechos individuales que integran los Derechos Humanos de primera y segunda generación<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> A los Derechos Humanos de primera generación corresponden los derechos políticos y civiles, en tanto que los de segunda generación, están integrados por los derechos sociales, económicos y culturales.

La ciudadanía liberal, al enfocarse al individuo particularmente concebido, no se ocupa de los derechos colectivos de la humanidad en sí, y en consecuencia, no se reconocen derechos culturales o de identidades diversas a nivel de grupos.

### ***1.2 La ciudadanía republicana***

Ésta tiene más bien un punto de vista político y se relaciona con la participación del individuo en la esfera pública, situando al derecho de sufragio (activo y pasivo), como el núcleo mismo de la ciudadanía. Partiendo de esta concepción, ciudadano sólo es aquel quien tiene derecho a participar en la vida política del Estado, sea de manera activa, ocupando cargos dentro del gobierno establecido mediante el sufragio, o bien de manera pasiva, en la expresión de su voluntad ejercida a través del voto para decidir a sus representantes.

### ***1.3 La ciudadanía nacionalista***

La ciudadanía nacionalista se plantea en franca oposición a la concepción defendida por la ciudadanía liberal, ya que ésta tiene un sentido que va más allá de la esfera individual, y considera que los ciudadanos sólo cobran existencia como tales en función de su incorporación a un ente superior y colectivo, que es nada más y nada menos que el Estado.

Esta concepción nacionalista reconoce dos formas de nacionalidad: aquella que se adquiere por el hecho de haber nacido dentro de un territorio determinado

(conocido como *ius soli*), y la que responde a la pertenencia de tipo étnico-cultural, es decir, es el derecho que se reconoce solamente por su sangre, cuando la madre o el padre posean este derecho (*ius sanguini*).

Como podemos apreciar, estas concepciones tienen un carácter cerrado, en el que el vínculo del individuo se encuentra restringido hacia aquellos que cumplen con las condiciones o los requisitos específicos que les otorgan la categoría de “nacional”, y en consecuencia, quienes compartan esa misma condición de nacional, deben en principio, asumir una serie de costumbres, actitudes, conductas y formas de pensar predeterminadas, por las tradiciones y la cultura que le son propia, sin aceptar la injerencia de costumbres consideradas como “foráneas”. El argumento de esta característica excluyente, se basa en la necesidad de cohesión, del generar un sentimiento de pertenencia al grupo social, que de pauta al individuo para solidarizarse con sus iguales, en defensa de los intereses comunes frente a los estímulos o influencias del exterior (territorio, estabilidad económica y política, tradiciones, etc.).

## **II. Ciudadanía nacional y cosmopolita**

En el apartado anterior, abordamos el tema de la ciudadanía a partir de sus generalidades teóricas y enfocadas principalmente a los aspectos jurídicos del concepto. En el presente apartado, trataremos de abordar a la ciudadanía desde otros derroteros.

Como asentamos en un inicio, el proceso de globalización trajo consigo la instrumentación de una serie de políticas que tuvieron por objeto la integración económica entre diferentes estados, a partir de la constitución de comunidades internacionales que abrieron no sólo sus puertas comerciales, sino que eliminaron barreras fronterizas, permitiendo el tránsito de los nacionales de los países afiliados de un territorio a otro sin mayores restricciones.

Aunado a lo anterior, la instrumentación de una serie de políticas económicas de corte liberal que, generó en muchas ocasiones para los Estados grandes crisis, ya que al elevarse los índices de desempleo, una buena parte de la población se vio en la imperiosa necesidad de salir de sus países de origen en busca de nuevas oportunidades de vida y de desarrollo, instalándose en estados extranjeros donde las opciones laborales y las condiciones de vida fuesen más cordiales y las condiciones de vida se acercaran más al paradigma del Estado de bienestar que les permitiera un nivel de vida digno.

Este fenómeno migratorio tuvo un efecto negativo que se proyectó en dos dimensiones; por una parte, los Estados que orillaron a sus ciudadanos a abandonar sus lugares de origen, acrecentó la crisis ante la falta de mano de obra y una aún más grande deficiencia en la distribución de la riqueza; en tanto que para los países receptores de ese movimiento migratorio tuvo que generar las condiciones para acoger a la nueva población y dotarla de servicios y oportunidades de vida, todo ello con cargo a sus connacionales.

Además de ello, a partir de este fenómeno migratorio, y de la problemática generada por el choque de costumbres y culturas derivadas de la convivencia cotidiana, los Estados se han visto en la necesidad de redefinir, no sólo sus políticas migratorias, sino la forma de ver e interpretar la realidad, y con ella dar un nuevo enfoque a la visión que hasta las últimas décadas del siglo XX se tenía del ser humano.

Así las cosas, se creó una nueva división conceptual del término ciudadanía, más adecuada a los tiempos y necesidades presentes, considerando la ciudadanía *nacional* y la *cosmopolita*. Ambas definiciones están dirigidas a la convivencia cotidiana y se refieren a las oportunidades y en su caso las diferencias con las que día con día deben lidiar las personas. Cabe señalar que en ambos casos y desde perspectivas diversas, lo que se trata de abordar son formas de garantizar el Estado de bienestar.

### ***II.1 La ciudadanía nacional***

La *ciudadanía nacional* es aquella que identifica a las personas a partir de su documento de identidad (pasaporte, cédula de ciudadanía, etc.), en la que de manera expresa el Estado reconoce como parte integrante de esa colectividad que comparte una identidad propia, que se manifiesta a partir de del sentimiento de pertenencia que nos inspiran los diferentes símbolos que nos identifican, tales como la bandera, el himno, el equipo nacional de fútbol, etc.

Sin embargo, esta ciudadanía nacional no tiene un carácter inclusivo; esto es, que entraña limitaciones y se extiende únicamente hacia quienes cumplen se encuadran con los supuestos jurídicos y cumplen con los requisitos legales y administrativos que establece cada Estado para otorgar a las personas su reconocimiento como nacionales. En sentido contrario, quienes no cubren los dichos requisitos, no podrán gozar de la de estatus de ciudadanos, su condición jurídica es otra (residentes legales o ilegales, visibles o invisibles), y si bien cuentan con cierta protección legal y pueden acceder a ciertos derechos, estos serán restringidos.

Ahora bien, para quienes ostentan la calidad de ciudadanos, esta condición jurídica no implica exclusivamente derechos, sino que la condición de ciudadanos trae aparejado también una serie de deberes que deben de ser cumplidos.

Para visualizar más claramente los alcances e implicaciones del concepto de ciudadanía nacional, conviene echar un vistazo a la postura que sobre el tema expresa Seyla Benhabib. De acuerdo con esta filósofa, *“...el ciudadano es el individuo que tiene derechos de membresía para residir dentro de un territorio, que está sujeto a la jurisdicción administrativa del Estado y que es miembro de un soberano democrático en nombre de quien se promulgan las leyes y se ejerce la administración.”*<sup>3</sup>

---

3 BENHABIB, S., Los derechos de los otros. Extranjeros, residentes y ciudadanos, Gedisa, Barcelona, 2004

Como podemos apreciar, esta autora echa mano de los cuatro criterios planteados por Max Weber para integrar la esencia del “ser ciudadano” y desarrolla esas ideas básicas de la siguiente manera<sup>4</sup>:

- 1) *Unidad de residencia*; que se refiere a una nacionalidad de tipo nacionalista; es decir, aquella que se da en función del territorio que le otorga identidad propia y diferenciada, a partir de las cuales se fundan diferentes aspiraciones políticas;
- 2) *Sujeción administrativa*; relacionado con los privilegios o derechos de carácter político (votar y ser votado), que se generan para el individuo a partir del reconocimiento como ciudadano;
- 3) *Participación democrática*; derivado del anterior, pero en función de las reivindicaciones sociales, y
- 4) *Membresía cultural*, por la que se reconoce al individuo una condición de igualdad atributiva (historia, lengua, costumbres, religión, etc.)

Lo anterior nos lleva a inferir que el concepto de ciudadanía entraña el principio de identidad y cohesión de un grupo social determinado, y que, por decirlo de alguna manera puede expresarse a través de ese “nosotros” que nos vincula y compromete con quienes comparten esa pertenencia gregaria.

Esto quiere decir que desde este punto de vista, sucede algo similar al fenómeno del federalismo; estos es que la condición de individuo da un paso más allá y se diluye, de difumina en favor de un ente más grande que es el Estado-Nación,

---

4 Op. Cit.

asumiéndose como parte de éste. Y en correspondencia ese Estado-Nación hace el reconocimiento del individuo como de éste por la proveniencia a ese territorio determinado que lo conforma, dando así lugar a una estrecha y compleja relación imperativo - atributiva entre el individuo y el conglomerado social al que pertenece.

Así las cosas, de un lado le son otorgados al individuo diversos derechos y prerrogativas tanto civiles como políticas, como puede ser el de participar activa o pasivamente en elecciones, o el goce pleno de derechos sociales, culturales y económicos; en tanto que por otra parte, y a cambio de este reconocimiento y el acceso a estos derechos, el ciudadano debe de cumplir con diversos mandatos, como el pago de contribuciones tributarias o el cumplimiento de las normas formalmente establecidas.

Podemos afirmar, sin ánimo maniqueísta, que desde la perspectiva del Estado-Nación, el concepto de ciudadanía significa inclusión e integración para los individuos reconocidos con este estatus; pero al mismo tiempo constituye un principio de exclusión, marginación y segregación para todos aquellos considerados como no ciudadanos. En este sentido, las implicaciones y efectos de esta concepción son claros:

- La idea de vinculación y de pertenecía al grupo, fue determinante para que el ser humano evolucionara como sociedad y diera pie a las grandes civilizaciones de la antigüedad y más tarde a la consolidación de los Estados como hoy los conocemos,

- Esta concepción es un importante detonador para continuar con el desarrollo de los Estados, a través del establecimiento de metas comunes, y del trabajo conjunto, la solidaridad permite al conglomerado social afrontar y sortear en nombre de esa identidad, las vicisitudes de la vida cotidiana y la defensa en contra de las intensiones opresoras de otros núcleos sociales (Estados);
- Por otra parte, esta cohesión ha dado en muchos casos, lugar a la negación a lo distinto, a la otredad que implica todo aquello ajeno o desconocido para el grupo, y la forma más común de manifestar esta negación, es la violencia<sup>5</sup>;
- De la misma manera, el sentimiento gregario ha generado sentimientos de superioridad, y ansias de dominio de unos grupos sobre otros, por considerarlos inferiores.<sup>6</sup>

En resumen, y como podemos apreciar, la ciudadanía nacional, representa un factor muy importante para los Estados; que representa tanto ventajas como desventajas para la convivencia armónica de los pueblos, y, para los efectos de esta reflexión, consideramos se queda un poco corta, un paso atrás, ya que, en nombre de la protección de la identidad y las tradiciones, puede tornarse cerrada y poco permeable a la posibilidad de inclusión de otras formas de pensamiento y de vida, estableciendo estructuras relacionales de carácter vertical.

---

<sup>5</sup> En muchos sentidos, la historia de la humanidad es el recuento de ese desconocimiento de lo otro, de lo distinto, de la necesidad del hombre no de enriquecerse con lo desconocido, sino de someterlo y liquidarlo.

<sup>6</sup> El ejemplo más claro de esto lo encontramos en las ideas de superioridad racial propagadas en las primeras décadas del siglo XX por el nacional socialismo alemán, o bien en la auto proclamación de los Estados Unidos de Norte América como protectores mundiales y la emisión del listado del “Eje del mal”, en donde todos aquellos Estados que no comparten sus ideas políticas y económicas, son considerados como “los enemigos”.

Además, desde el punto de vista de las relaciones cotidianas entre los individuos, este concepto puede ser sinónimo de segregación, de apartamiento, ya que tiende a favorecer la idea de que eso que foráneo, que no pertenece al núcleo, es inferior, lo que atenta en contra de un derecho humano tan elemental como lo es el derecho a la igualdad.

## ***II.2 La ciudadanía cosmopolita***

En contraposición a esta idea, tenemos la de *ciudadanía cosmopolita*. Este término no es nuevo, sino que fue incorporado desde hace más de dos siglos. Al respecto, en 1795 el filósofo Immanuel Kant introdujo el concepto de ciudadanía cosmopolita en el Tercer artículo definitivo de *“La paz perpetua”*:

*“...El derecho de la ciudadanía mundial debe limitarse a las condiciones de una universal hospitalidad.*

*Trátase aquí, como en el artículo anterior, no de filantropía, sino de derecho. Significa hospitalidad el derecho de un extranjero a no recibir un trato hostil por el mero hecho de ser llegado al territorio de otro. Éste puede rechazarlo si la repulsa no ha de ser causa de la ruina del recién llegado; pero mientras el extranjero se mantenga pacífico en su puesto no será posible hostilizarle. No se trata aquí de un derecho por el cual el recién llegado pueda exigir el trato de huésped –que para ello sería preciso un convenio especial benéfico que diera al extranjero la consideración y trato de un amigo o convidado-, sino simplemente un derecho de visitante, que a todos los hombres asiste: el derecho de presentarse en una sociedad. Fúndase este derecho en la común posesión de la superficie de la tierra; los hombres no pueden diseminarse hasta el infinito por el globo, cuya superficie es limitada, y, por tanto, deben tolerar mutuamente su presencia, ya que*

*originalmente nadie tiene mejor derecho que otro a estar en determinado lugar del planeta.”<sup>7</sup>*

La idea de ciudadanía cosmopolita no está definida por documentos que la acrediten ni estados que la otorguen, sino que se vincula directamente al ser humano en tanto a individuo *per se*. Bajo esta concepción, todos somos ciudadanos del mundo y éste nos pertenece por igual, por lo que nos asiste el derecho a transitar libremente por él y a residir donde nos parezca oportuno.

Podemos destacar, que aunque en la época en la que Kant pergeñó esta concepción de la ciudadanía cosmopolita, los estados no se concebían como lo hacemos hoy en día; el fenómeno migratorio, derivado de guerras, epidemias o falta de recursos, ya era un tema que ocupaba un lugar relevante en el pensamiento occidental.

Así las cosas, este derecho a la ciudadanía mundial propalado por Kant de origen se limita al derecho al libre tránsito y a la hospitalidad; esto es, que partiendo de la existencia misma de la ciudadanía mundial, se establecieron sus límites, y no se plantea si en principio ésta existe.

Esta concepción regresa un poco a individualidad de las personas y de esta premisa su acceso a los derechos básicos. Al no haber ninguna condición que otorgue más derecho a un individuo sobre otro para permanecer en un territorio determinado,

---

<sup>7</sup> KANT, IMMANUEL, *La paz perpetua*, Espasa-Calpe, México, 1992

el mínimo aceptable en las relaciones entre los individuos es la hospitalidad, y el único límite que existe frente a la actitud hospitalaria por parte del natural del territorio, es cuando la presencia del huésped puede implicar una amenaza o daño en contra de la existencia de la persona autóctona. Sólo bajo esta circunstancia, y de acuerdo con Kant, sería dable negar al extranjero la posibilidad, el derecho de permanecer y quedarse dentro del territorio.

Al tratarse de una idea primigenia, Kant no explora más allá para entamar derechos amplios que se equiparen y generen una igualdad entre el extranjero y el connatural, limitándose a establecer ese derecho del individuo para poder desplazarse por el mundo sin mayores limitaciones, y a gozar de la garantía de ser acogidos con hospitalidad, al asilo y al trato digno.

Siglos después, estos derechos fueron incorporados a la Declaración Universal de los Derechos Humanos<sup>8</sup> y se fueron extendiendo en otros convenios, contratos, convenciones y demás documentos internacionales.

Como resultado de estas consideraciones, podemos integrar la idea de ciudadanía cosmopolita, a partir de tres principios básicos:

- 1) *Identidad cosmopolita*, que considera todos los lugares del mundo como patria suya;

---

<sup>8</sup> Firmada la Asamblea General de las Naciones Unidas en su Resolución 217 A (III), el 10 de diciembre de 1948, en la ciudad de París.

- 2) *Igualdad de derechos* (igualdad, libertad, soberanía individual, justicia mundial, etc.); y
- 3) *Libre tránsito*, que es el derecho a desplazarse libremente por el mundo.

### ***II.3 La Declaración Universal de los Derechos Humanos***

Uno de los momentos culminantes de la historia del siglo XX, fue, precisamente, la suscripción de un documento que ha sido fundamental en todos los pactos, convenios o contratos internacionales celebrados en materia de derechos humanos; nos referimos a la *Declaración Universal de los Derechos Humanos*, expedida el 10 de diciembre de 1948.

Este documento tiene un especial valor tanto jurídico como político y ético, y ha sido el marco de referencia para normar la vida y las relaciones tanto nacionales como internacionales de los Estados suscriptores, así como de aquellos que a lo largo de sesenta y seis años de existencia, se han adherido a ésta y sujetado a sus postulados, y más aún a partir de los años posteriores al fin de la Guerra Fría, en que el tema de los derechos humanos fueron puestos una vez más sobre la mesa, adquiriendo un nuevo impulso y convirtiéndose en una premisa básica de neutralidad política.

La Declaración recoge y condensa las ideas de diversos documentos que le precedieron y que tenían por objeto establecer y regular una garantía mínima de

respeto y seguridad para el individuo<sup>9</sup>. Integrada por un total de treinta artículos, presenta como constante e hilo conductor, la intención de proteger a los individuos de la discriminación, y con ello la apertura a sociedades incluyentes, abiertas y fundadas en la interculturalidad y el respeto a la diversidad.

Estos principios, pueden encontrarse de manera clara en los artículos 2, 13 y 15 de la Declaración.

*a) Artículo 2: Derecho a la no discriminación*

*“Toda persona tiene los derechos y libertades proclamados en esta Declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición.”<sup>10</sup>*

Este precepto es, sin duda alguna, uno de los derechos más importantes que se consagran en la Declaración, ya que el derecho a la no discriminación por cualquier causa, trae aparejada la equidad e igualdad de cualquier persona, así como la imposibilidad de una valoración distinta.

---

<sup>9</sup> Como ejemplos de estos antecedentes podemos encontrar la *Habeas Corpus Act* (Inglaterra 1679), la *Bill of Rights* (Inglaterra, 1689), la *Declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano* (Francia, 1789), y el *Convenio de Ginebra* de 1927, entre otros.

<sup>10</sup> Tomado de la página de internet de la Organización de las Naciones Unidas <http://www.un.org/es/documents/udhr/> (consultado el 21 de junio de 2014)

Este derecho es el resultado de las experiencias vividas durante la Segunda Guerra mundial y las diferentes formas que adoptó el fascismo, y los reprobables efectos que tuvo. Cabe aclarar que actualmente el término “raza” ha sido sustituido por el de “etnia” para describir personas de diferentes raíces étnicas, ya que en muchas ocasiones se consideraba que el término “raza”, en sí mismo, ya implicaba toques “racistas”.

*b) Artículo 13: Derecho a la libre circulación:*

**Artículo 13.1:** *Toda persona tiene derecho a circular libremente y a elegir su residencia en el territorio de un Estado.*

**Artículo 13.2:** *Toda persona tiene derecho a salir de cualquier país, incluso el propio, y a regresar a su país.<sup>11</sup>*

Estos preceptos plantean para los individuos el derecho de elegir con toda libertad a trasladarse y/o a residir a cualquier parte del mundo, o incluso a quedarse o volver a su país de origen si así lo desea, aunque, como sabemos, en la práctica este derecho no se materializa de manera deseable.

El origen de este derecho viene de la abolición de las condiciones de servidumbre y privación de la libertad sostenidas por los sistemas feudales, que daban a los ciertos individuos una categoría de cosas, limitándose total o parcialmente su posibilidad de traslado al ser considerándose como una suerte de “semiposesión”

---

<sup>11</sup> Op. Cit.

del propietario de la tierra. En este sentido, este derecho representa la recuperación de la autonomía de los individuos y su posibilidad de elegir sobre su propia vida.

c) *Artículo 15: Derecho a la nacionalidad:*

*“Artículo 15.1: Toda persona tiene derecho a una nacionalidad.*

*Artículo 15.2: A nadie se le privará arbitrariamente de su nacionalidad ni del derecho a cambiar de nacionalidad.”<sup>12</sup>*

Este artículo da la garantía a todos los individuos a reclamar una nacionalidad que le permita gozar de determinados derechos como parte integrante de un Estado, es decir de *su* Estado. Del ejercicio y aplicación de este derecho se derivan otros de carácter político como el de participar en elecciones (artículo 21).

Los diferentes Estados, aplican principalmente dos procedimientos para determinar si otorgan o no el estatus de nacional a un individuo:

- ***ius soli***: por medio de que un Estado otorga la nacionalidad a cualquier persona que haya nacido en el territorio del país en cuestión, independientemente de la proveniencia o nacionalidad de sus padres;

---

<sup>12</sup> Op. Cit.

- ***lus sanguini***: con este proceso, el Estado reconoce como nacionales a las personas por su sangre, es decir, cuando la madre o el padre posean este derecho.

Como podemos observar, la Declaración Universal de los Derechos Humanos recoge el concepto kantiano de la ciudadanía mundial y los derechos de libre tránsito, de circulación y de establecer la residencia en cualquier parte del planeta. Aunado a esto, la prohibición de discriminación da al individuo la garantía de ser tratado de manera igual a los demás, sin diferencia alguna. Además se le otorga el derecho a la nacionalidad que como mínimo, garantiza su posibilidad de participación política dentro del Estado.

La Declaración Universal de los Derechos Humanos, en sí misma sienta la base para la concepción general de lo que debe de ser el Estado de bienestar, y, desde un punto de vista muy amplio, es la columna vertebral que sostiene la razón de ser de los medios alternos de solución de conflictos, ya que promueve la convivencia pacífica, cordial y respetuosa, no sólo entre los individuos, entre estos y los estados, e incluso entre los estados diferentes.

Ahora bien, y los pactos y convenios internacionales que derivan de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, han establecido reservas y excepciones para los derechos universales proclamados, que permiten a los estados nacionales limitar ciertos derechos; pero siempre y sin excepción justificando y fundando el motivo de dicha restricción.

Esto significa que, aunque existe el derecho de igualdad, las legislaciones nacionales han establecido un complejo sistema de categorización de los extranjeros, que sirve como parámetro para determinar diferentes modalidades en las que un individuo podrá gozar de sus derechos conforme a la categoría de ciudadanía que ostente:

- *La ciudadanía plena*; es la categoría que se otorga a aquellas personas que articulan la sociedad, y que cuentan con la total protección y privilegios del Estado, teniendo la posibilidad de participar activa y pasivamente en la vida política de éste;
- *La ciudadanía restringida*; por la que si bien el Estado concede al individuo derechos civiles y algunos derechos sociales (salud, educación, etc.), existen limitantes respecto de quienes tienen la ciudadanía plena; y
- La ciudadanía nula; que se refiere a las personas que no cuentan con un estatus legalizado por el Estado, y por consiguiente no pueden sentirse parte legítima ni legalizada de la sociedad. Se trata de la “ciudadanía nula o invisible” de la que habla Jean Carbonnier, en su obra “El derecho flexible”<sup>13</sup>.

#### ***II.4 La Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad***

Otro documento sobre el que nos parece muy importante detenernos para la mejor comprensión del tema que nos ocupa, es la *Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos*, firmada el 18 de mayo del año 2000 en Saint-Denis, y que representa un acercamiento más concreto y puntual al concepto de la ciudadanía cosmopolita.

---

<sup>13</sup> CARBONNIER, JEAN, *Derecho flexible*, trad. Luis Diez Picazo, Editorial Tecnos, Madrid, 1974.

Este documento surge de una visión realista en la que a pesar de la existencia de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, y el gran número de convenios y pactos que se han suscrito a partir de ésta, en la realidad actual existe un alto nivel de discriminación y marginación, por ello, quienes la redactaron colocaron sobre la mesa de discusión lo siguiente:

*“¿Por qué, en el umbral del siglo XXI, una Carta Europea de los Derechos Humanos en la Ciudad? La Declaración de Derechos Humanos (1948) es universal. ¿No ha sido reforzada y completada por otros muchos compromisos que hacían hincapié en la protección de ciertos derechos de distinto alcance?. La Convención Europea (1950) ofrece lo que llamamos una garantía jurisdiccional. Y, sin embargo, existen muchos derechos que no son todavía “efectivos” y a los ciudadanos y ciudadanas les cuesta orientarse en el laberinto de los procedimientos administrativos y jurídicos.*

*¿Cómo garantizar mejor? ¿Cómo actuar mejor? ¿Cómo asegurar mejor las condiciones públicas para la felicidad privada de cada uno?*

*Aquí es donde surge la Ciudad.”<sup>14</sup>*

La vinculación que hace el texto de la Carta con el concepto de la ciudad se da en razón del reconocimiento del fenómeno migratorio en todos sus ámbitos (nacional, internacional, desde lo rural hacia lo urbano, etc.) que genera necesidades reales y concretas que implican una gran importancia y responsabilidad para garantizar la convivencia contemporánea digna, pacífica y cordial.

---

<sup>14</sup> Preámbulo de la *Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad*. Tomada de la página de internet del *Institut de Drets Humans de Catalunya*: <http://www.idhc.org/esp/documents/CartaEuropea.pdf> (consultada el 12 de mayo de 2014)

Del contenido de la Carta, podemos identificar como relevantes para nuestro tema, los siguientes artículos:

***“Art. I - DERECHO A LA CIUDAD***

*1. La ciudad es un espacio colectivo que pertenece a todos sus habitantes que tienen derecho a encontrar las condiciones para su realización política, social y ecológica, asumiendo deberes de solidaridad.*

*2. Las autoridades municipales fomentan, por todos los medios de que disponen, el respeto de la dignidad de todos y la calidad de vida de sus habitantes.*

***Art. II - PRINCIPIO DE IGUALDAD DE DERECHOS Y DE NO DISCRIMINACIÓN***

*Los derechos enunciados en esta Carta se reconocen a todas las personas que viven en las ciudades signatarias, independientemente de su nacionalidad.*

*Dichos derechos son garantizados por las autoridades municipales, sin discriminación alguna debida al color, la edad, el sexo o la opción sexual, la lengua, la religión, la opinión política, el origen nacional o social, o el nivel de ingresos.*

***Art. XXV - ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA LOCAL***

*1. Las ciudades signatarias desarrollan políticas destinadas a mejorar el acceso de los ciudadanos y ciudadanas al Derecho y a la Justicia.*

*2. Las ciudades signatarias fomentan la solución extrajudicial de los conflictos civiles, penales, administrativos y laborales, mediante la implantación de mecanismos públicos de conciliación, transacción, mediación y arbitraje.*

*3. En su caso, la justicia municipal, ejercida por jueces de paz independientes - hombres de bien - elegidos por los ciudadanos y ciudadanas o por los gobiernos locales, tiene competencia para resolver en equidad los conflictos que oponen a los ciudadanos y ciudadanas y la administración municipal y que presentan carácter de recurso.*

## **Art. XXVII - MECANISMOS DE PREVENCIÓN**

1. Las ciudades signatarias implantan en su territorio mecanismos preventivos:

- mediadores sociales o de barrio, en particular en las zonas más vulnerables.

- Ombudsman municipal o Defensor del pueblo, como institución independiente e imparcial.

2. Para facilitar el ejercicio de los derechos incluidos en esta Carta y someter al control de la población el estado de su concreción, cada ciudad signataria crea una comisión de alerta compuesta por ciudadanos y ciudadanas, encargada de la evaluación de la aplicación de la Carta.”<sup>15</sup>

Lo más importante y relevante de este documento es la relación que entre el reconocimiento del individuo como ciudadano, más allá de su situación legal o su nacionalidad, y la intención expresa de privilegiar y aumentar el nivel de participación y autonomía cuando exista cualquier tipo de conflicto, lo que implica una interdependencia entre la construcción del concepto de ciudadanía y la posibilidad de generar todo un sistema de gestión de conflictos acordes con la situación y las necesidades actuales y reales de las personas.

### **II.5 El Estado de bienestar**

*“Podemos ya aceptar una descripción del EB [Estado de Bienestar] con RAMÓN GACRÍA COTARELO: ‘Estado de Bienestar es la intervención a favor de los sectores menos*

---

<sup>15</sup> Tomada de la página de internet del Institut de Drets Humans de Catalunya: <http://www.idhc.org/esp/documents/CartaEuropea.pdf> (consultada el 12 de mayo de 2014)

*privilegiados de la población y con cargo a los fondos públicos' (en 'Origen y desarrollo del Estado de Bienestar'. 'Sistema'. N° 80-81. Noviembre 1987, Madrid, p.5)."*<sup>16</sup>

Partiendo es esta definición de García Cotalero que nos comparte Néstor De Buen, pero yendo un poco más allá enfocándonos en elementos más amplios, podemos definir al Estado de bienestar como un modelo político orientado a satisfacer los derechos humanos de carácter social. Este modelo, impone a los Estados a llevar a cabo las acciones necesarias para generar un sistema que garantice que las personas tengan acceso y puedan gozar de estos derechos sociales.

Así las cosas, encontramos documentos de carácter internacional como el *Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales*, del 16 de diciembre de 1996, en el que se reconocen estos derechos sociales y se sientan las bases jurídicas para su protección y salvaguarda en el ámbito internacional.

Estos derechos no se encuentran diferenciados en la legislación internacional; es decir, que al establecerlos, éstos se dirigen a “toda persona”, de manera general, sin distinguir grupos de personas específicos. Esto nos lleva a inferir que esas diferenciaciones para el goce y disfrute de los derechos, es producto de los sistemas nacionales, y no del sistema internacional.

---

<sup>16</sup> Citado en DE BUEN, NESTOR, *La crisis del estado de bienestar*, Revista Jurídica, Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM, México (http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/jurid/cont/22/pr/pr6.pdf, consultado el 29 de mayo de 2014)

Ahora bien, resulta pertinente señalar que los derechos sociales, más que pugnar por una igualdad real, se refiere más bien a garantizar un parámetro mínimo de bienestar que permita a los individuos vivir dignamente y en igualdad de oportunidades, sin importar etnia, sexo, condición social, preferencias sexuales, religión, nacionalidad ni atributo alguno.

Siguiendo estas ideas, y contrario a lo que de manera superficial se pudiera suponer, el costo que representa para los Estados el desarrollo de un estado de bienestar seguro y próspero, va más allá del puramente económico, e implica fenómenos y necesidades que no siempre son los deseados.

La demanda de mano de obra barata, la reducción de opciones laborales derivadas de la migración, la aceptación por parte de migrados de trabajos y actividades que los autóctonos se niegan a realizar, son sólo algunos de los ejemplos de estos efectos.

Reflexionemos un poco en lo siguiente: una de las finalidades que persiguen los derechos sociales, es generar una redistribución más equitativa de la riqueza, a través de salarios dignos y prestaciones sociales que impactan el ingreso de las empresas e instituciones, ya que éstas son quienes deben de hacer las erogaciones correspondientes para garantizar esos derechos sociales para sus empleados. En razón de ello, y para poder competir eficazmente dentro del sistema capitalista y mitigar gastos, las empresas tienden a contratar personas que no gozan de esos derechos; esto es, que prefieren aprovechar la mano de obra de personas cuyo

estatus migratorio está ilegalizado, generando una competencia artificial entre personas autóctonas desfavorecidas e inmigrantes ilegalizados.

Otro claro ejemplo se dio la segunda mitad del siglo XX. Durante la década del sesenta, en que Alemania dio pauta a un proceso migratorio a partir de la invitación a trabajadores extranjeros para realizar aquellos trabajos que los alemanes ya no querían hacer.

Los anteriores ejemplos, nos muestran claramente la forma en que las instituciones y empresas aprovechan las precarias condiciones de países menos desarrollados para cubrir sus necesidades de mano de obra barata, para generar riqueza reduciendo su inversión a través de la contratación a salarios mal pagados de migrantes ilegalizados o invitados (*Gastarbeiter*).

Otro fenómeno que se da dentro del sistema del estado de bienestar, es la contradicción que se genera por la ilegalización: por una parte, los migrantes ilegalizados no cuentan con derechos, y se encuentran excluidos de la sociedad que los acoge; sin embargo, a sus hijos les asiste el derecho a la educación y asisten a la escuela. Esta situación implica que el propio estado de bienestar se cierra a la obtención de los ingresos que generarían estos padres de contar con el permiso laboral para ser contratados de manera formal, pero que igualmente trabajan por su necesidad de ingreso; en tanto que del otro lado, los hijos de estos migrantes que asisten a la escuela, generan un gasto público.

Esta situación genera molestias sociales, no sólo para esa gente excluida que debe aceptar condiciones desiguales de trabajo y con derechos limitados, sino que la gente con estatus legal, ya que debe compartir por igual los servicios sociales con personas que no pagan impuestos.

En la práctica cotidiana, de acuerdo con la situación legal de los individuos, el Estado de bienestar otorga ciertos derechos sociales; pero reserva los derechos civiles y políticos para los ciudadanos autóctonos. Al respecto, en *Ciudadanía y clase social*,<sup>17</sup> T. H. Marshall señala que son los derechos sociales los que se ubican en último lugar, después de los derechos civiles y los políticos. Sin embargo, en el caso de los inmigrantes, esta situación se da al revés: a ellos se les conceden en primer lugar los derechos sociales, en tanto que los otros son aplazados o definitivamente negados.

Bajo esta teoría, la ciudadanía se compone de tres elementos:

1. *El civil*, que integra los derechos referidos a las libertades básicas (liberada de las personas, de pensamiento, expresión, religión, derecho a la propiedad, a la justicia, etc.);
2. *El político*, que, como hemos venido señalando, se compone de los derechos a participar en la vida política del Estado como parte de la autoridad política, o bien como elector de ésta; y

---

<sup>17</sup> MARSHALL, T. H., *Ciudadanía y clase social*, Ed. Alianza, España, 1992

3. El *social*; de este elemento se derivan los derechos a la seguridad, al bienestar económico, a la vida digna; etc. Estos derechos, son aquellos que Bobbio<sup>18</sup> reconoce como derechos de la “segunda generación”.

Otra interpretación respecto a los derechos, es la que nos ofrece Norberto Bobbio, en *El tiempo de los derechos*<sup>19</sup>. En dicha obra, Bobbio propone una clasificación de los derechos, de acuerdo con “generaciones”: así pues reconoce a los derechos civiles y políticos, como derechos de “primera generación”, en tanto que a los derechos sociales los clasifica como derechos de la “segunda generación”, e incluyen a los derechos sindicales e industriales. Una “tercera generación” de derechos, agrupa los principios cosmopolitas y ecológicos que están en la base de la legislación internacional para ordenar en el ámbito mundial. Finalmente elabora la cuarta categoría, los “derechos de cuarta generación” que abarca todas los postulados contenidos en las declaraciones universales y convenios y acuerdos internacionales en defensa de los grupos minoritarios o considerados como vulnerables (los derechos del niño, de las mujeres, de los disminuidos físicos y mentales, de los ancianos, derecho a la integridad biológica, etc.).

---

<sup>18</sup> BOBBIO, NORBERTO, *El tiempo de los derechos*, Trad. Rafael de Asís Roig, ed. Sistema, Madrid, 1991

<sup>19</sup> Op. Cit.

### **III. Identidad y ciudadanía**

#### ***III.1 La ciudadanía diversa***

Dos son las necesidades básicas de los individuos dentro de la sociedad y que no se pueden ceder: contar con una identidad propia (sea individual o colectiva) y un nivel mínimo de seguridad. Como veremos más adelante, la gran mayoría de los conflictos se dan a partir de problemas derivados de problemas o amenazas en contra de estas dos necesidades básicas, ya que de ellas surgen intereses y posiciones que varían de un país, de un grupo o de un individuo a otro.

Tanto en la esfera individual (en las personas), como en la colectiva (grupos sociales, o países), existen diversos elementos que determinan y definen su forma de “ser” y su forma de “estar”. A los primeros se les conoce como *elementos atributivos*, en tanto que a los segundos se les denomina *elementos circunstanciales*, y su contenido y clasificación es variable, pues está determinado en función de cada persona, grupo social o país.

Los elementos como sexo, etnia, edad, religión, orientación sexual, lengua, cultura, clase social, apariencia externa o residencia, son factores que pueden integrar cualquiera de estas clasificaciones. De acuerdo con la *Teoría de la construcción social*, cualquiera de estos elementos puede ser considerado como un elemento circunstancial, pues es el resultado de la constructo social, por lo que todos los

elementos, incluso aquellos que pudieran tomarse como atributivos, terminan siendo circunstanciales<sup>20</sup>.

### ***III.2 Lo irrenunciable y lo negociable***

En el apartado anterior expusimos los elementos que determinan el *ser* y el *estar* de las personas distinguiéndolos entre atributivos y circunstanciales, y de cómo dependiendo de la perspectiva de cada persona, grupo social o país un elemento puede ser de una u otra clase. Ahora bien, ¿cómo relacionamos estos elementos con la diferencia entre lo irrenunciable y lo negociable? Veamos.

En principio, podemos afirmar que los elementos irrenunciables varían de acuerdo con la elección individual, por ello se les denomina atributivos, ya que en ellos radica la esencia, el núcleo de la identidad personal. En contraposición, los elementos que resultan renunciados y por tanto negociables, son los elementos de carácter circunstancial; sin embargo todo ello se determina en función del contexto en el que se ponen en juego. Estos elementos, que surgen de manera individual, se proyectan y trascienden en la conformación de grupos que comparten, sea todo o en parte, estos elementos, alcanzando nuevas dimensiones colectivas que entran en juego en la conformación de los Estados y de lo que conocemos como identidad nacional (y que son de carácter atributivo) y de aquellos elementos que nos

---

<sup>20</sup> Un ejemplo de esto lo encontramos en Ruanda, donde la clasificación entre Hutu y Tutsi como etnias responde a las políticas belgas establecidas durante el periodo colonial de los siglos XIX y XX. De origen, se trataba de grupos sociales diferentes, los Tutsi eran los terratenientes y ganaderos, en tanto que los Hutu, eran el grupo de campesinos que trabajaban para los Tutsi. Sin embargo, a principios del siglo XX, Bélgica determinó que estos grupos sociales constituían etnias, estableciendo que las personas que tuvieran más de doce vacas eran Tutsi, y el resto Hutu. Emitiendo en función de esto los pasaportes respectivos. Como podemos apreciar con este ejemplo, lo que en principio parece un elemento atributivo (la etnia), en realidad deviene de una situación circunstancial (ser campesino o tener ganado).

permiten interrelacionarnos con otros conglomerados sociales, y que son circunstanciales

Un ejemplo de lo anterior, lo podemos encontrar en el elemento *lengua*. Éste, de acuerdo con la situación específica bajo la cual se presenta el conflicto, puede pasar de ser un elemento atributivo (irrenunciable), a un elemento circunstancial (negociable). Con el objetivo de conseguir una comunicación efectiva con los demás, una persona puede renunciar a la lengua propia cuando participa en una conversación con personas con lenguas diferentes; es decir, que estamos frente a un elemento que en este caso puede ser negociable. Por el contrario, si al individuo le es impuesta la renuncia a su lengua porque el entorno social, académico, político, etc. no la admite, la lengua se vuelve atributiva y por consiguiente se transforma en algo que atenta en contra de nuestra identidad y por consiguiente es irrenunciable, no negociable.

A partir de estas premisas, encontramos que el conflicto presenta diferentes niveles de intensidad, según se pongan en juego elementos renunciables o irrenunciables, cuando lo que se está poniendo en juego es la identidad, la esencia misma del individuo, el grupo o el país, lo que lo hace ser lo que es, o bien si la diferencia que genera el problema es derivado de cuestiones que no impactan ni vulneran su identidad.

Como señalamos anteriormente, la tradición de los Estados Nacionales, plantea la necesidad de generar, desarrollar y mantener un principio de identidad entre sus integrantes, que garantice la cohesión del conglomerado, y con éste, tienda los

lazos de solidaridad que permitan el trabajo conjunto y la defensa de la soberanía del Estado; y en la actualidad, la integración social que se da a través de los fenómenos migratorios y el esquema relacional que se da como resultado del proceso de globalización, este principio de identidad tiene por límite el respeto a la identidad del otro; el aceptar y reconocer el valor y la validez de la identidad ajena.

Por ello, los Estados están en la obligación de proveer a sus conciudadanos de los elementos directos e indirectos para generar una cultura incluyente de la paz, en la que se garantice el estado de bienestar, no sólo para los autóctonos, sino para todos aquellos quienes en algún momento determinado, residan dentro de su territorio, en el que se propale un trato igual, respetuoso y digno a todos los habitantes sin importar su origen.

#### **IV. Cultura, multiculturalismo e interculturalidad**

A pesar del aciago panorama que se nos presenta ante el proceso globalizador, encontramos un lado positivo, en el que esta mundialización ha dado pauta a un nuevo esquema para los estados, en el que la democratización de las sociedades y los procesos participativos han favorecido la identificación, el conocimiento y reconocimiento de que el nuevo constructo social tiene su base en la convivencia de una diversidad de culturas, por lo que es necesario dirigir los pasos hacia la integración de lo que se conoce como interculturalidad, que pugna por un nivel de equidad entre las diferentes culturas que se interrelacionan día a día, sin que exista una posición hegemónica de unas con respecto de las otras.

Esta idea, constituye la piedra angular sobre la que se debe de basar todo sistema de estado que desee garantizar a sus habitantes un desarrollo armónico, respetuoso e incluyente. Pero para entender mejor este punto, resulta prudente detenernos a analizar las implicaciones de los términos cultura, multiculturalismo e interculturalidad.

#### ***IV.1 La cultura***

El término cultura, resulta sin duda uno de los conceptos más bastos y complicados de definir, siendo hoy por hoy un concepto polisémico que va mucho más allá de las definiciones tradicionales que rebasan el esquema *estado=nación=pueblo=cultura*, por lo que quedarnos con una visión del término como *cultura mexicana, cultura latinoamericana, o cultura musulmana*, por citar algunos ejemplos, aún siendo acertado, nos quedaríamos muy cortos ante la amplitud que dicho concepto entraña en el mundo contemporáneo y que implica un conjunto, todo un sistema de carácter simbólico de conocimientos y prácticas, intelectuales y materiales de la sociedad en general y de cada uno de los grupos que la componen en particular; es decir, la cultura se forma de ese conglomerado de costumbres, creencias, formas de vida, ideas religiosas o no que marcan o distinguen a un grupo social determinado.

Esto quiere decir que no podemos limitarnos a la generalización que nos da visualizar a todo un estado como una sola cultura, ya que cada estado está compuesto por una diversidad de pueblos que cuentan con una cultura propia, y a su vez, cada uno de estos pueblos está integrado por un sinnúmero de grupos

sociales que, de acuerdo con su edad, estrato social, sexo o el contexto en el que se desarrollan (urbano o rural), cuentan con culturas propias y diferentes entre sí. Es evidente que entre toda esta gama de conjuntos sociales existirán elementos comunes (tradiciones, historia, gobiernos, leyes) que los identifiquen y cohesionen.

De lo contrario, se tiende a generar percepciones generalizadas, cerradas y equívocas del exterior, que generan que los individuos, antes de abrirse a conocer al foráneo, se vean prejuiciados por la percepción estereotipada del extraño; esto es, por citar un ejemplo; el mexicano en realidad no conoce a un ciudadano norteamericano, sino que conoce el arquetipo de lo que considera es un norteamericano, y, viceversa, el norteamericano únicamente conoce al arquetipo que tiene del mexicano, y no al mexicano en sí mismo. Situación similar sucede con las personas provenientes de Medio Oriente, o que profesan la religión musulmana, en la que, en muchas ocasiones por ignorancia, se hace una relación automática entre éstas personas y el terrorismo, cuando definitivamente, las personas de origen musulman o islámico vinculadas con actividades terroristas, son la minoría. Esta circunstancia resulta uno de los principales generadores de conflictos interculturales, ya que dan lugar a conductas discriminatorias.

Ahora bien, es importante dejar en claro que no debemos confundir cultura con identidad, ya en el primer caso nos referimos a grupos sociales, en tanto que al hablar del segundo (la identidad) nos referimos en principio a individuos.

En este sentido, podemos decir que la identidad implica un sentimiento lógico de pertenencia a todo aquello que permanece único e idéntico a sí mismo, a lo que

me hace igual a lo que me rodea; y por tanto está condicionado, precisamente, por la cultura, que integra el entorno en el cual se desenvuelve el individuo; así las cosas la cultura es la forma en cómo se expresa el hombre y toma conciencia de sí mismo y del entorno, cuestiona su realidad y a través de este cuestionamiento busca significados y elementos que lo hagan trascender.

#### ***IV.2 Multiculturalismo e interculturalidad***

Como dejamos asentado líneas arriba, al hablar de *multiculturalismo*, estamos refiriéndonos a un sistema de convivencia adoptado por algunos estados por medio del cual se hace un reconocimiento hacia el interior de dichos estados de la diversidad cultural, y la igualdad de derechos entre los individuos que lo integran.

Al respecto, López Sala<sup>21</sup> plantea tres elementos que definen el modelo de una política multicultural, a saber:

1. El reconocimiento de la pluralidad cultural que existe en el seno de la sociedad civil;
2. El fomento de la participación social y política de los grupos culturales marginados; y
3. El apoyo para los diferentes grupos para que reproduzcan sus culturas.

Ahora bien, aún y cuando esta idea de multiculturalidad trató de ponerse en marcha, en la práctica presentó ciertas limitaciones y debilidades, por lo que fue

---

<sup>21</sup> LÓPEZ SALA, ANA MARÍA, *Inmigrantes y estados: la respuesta política ante la cuestión migratoria*, ed. Anthopos, España, 2005

necesario evolucionar el concepto y llevarlo hacia un nuevo estadio que se denominó como *interculturalidad*.

*“La interculturalidad significa estar abierto al otro y reconocerle su dignidad”<sup>22</sup>.* Esto representa un nuevo paradigma en el que se defiende la equidad entre todos los grupos diferenciados que integran la sociedad y la cultura, a partir del consenso y del diálogo.

Bajo este esquema, cada grupo participa activamente dentro de la sociedad y hace su aportación sobre una base de igualdad, interacción y cooperación que dan lugar a la construcción de una nueva sociedad, y esta construcción se da a partir de un proceso permanente de diálogo que exige el respeto y la apertura hacia la opinión del otro, el que se otorga un lugar, validez y legitimidad a aquellos grupos tradicionalmente desplazados o marginados.

En este orden de ideas, a partir de la interculturalidad, todas las opiniones, los puntos de vista y formas de interpretar la realidad son igual de importantes y generan nuevas variables en la conformación del tejido social reivindicando su naturaleza contingente flexible y dinámica, que encuentra su sentido y su razón de ser en la negociación y la colaboración de todos los integrantes para dar respuesta conjunta a las situaciones y circunstancias que afectan la vida cotidiana.

---

<sup>22</sup> ROSS HÍJAR, A. *et. al.*, *Interculturalidad. Bases antropológicas, sociales y políticas*, Pórtico Ágora Biblioteca Abierta, España, 2003

Como podemos apreciar, este principio de interculturalismo puede ser una herramienta muy importante para los estados en la construcción del Estado de bienestar del que hemos venido hablando.

## V. El conflicto

*“Uno de los grandes logros de los estudios de paz y resolución de conflictos radica en la desmitificación del tratamiento del conflicto como algo negativo –es decir, violento o no, cuyos efectos son percibidos como perjudiciales por al menos una de las partes afectadas, ya sea un divorcio, en una reyerta callejera, un embargo económico o un conflicto armado civil o internacional-, o como una cuestión de intervención exclusiva por parte de las figuras tradicionales del poder político y social (las fuerzas de seguridad, los gobiernos y sus representantes en el extranjero, o los jueces).”*

S. Farré<sup>23</sup>

Uno de los factores más comunes y recurrentes en las relaciones humanas es el conflicto, día a día, el conflicto representa uno de los estímulos a los que el entorno no sujeta día a día y en todos los niveles, en el individual, entre personas, grupos o estados y las formas de abordarlo y hacerle frente es un referente para determinar la evolución y el desarrollo de ese individuo, grupo o país.

El conflicto en sí mismo, es inmanente al ser humano y forma parte de nuestra vida cotidiana y nuestra relación con los demás, es un fenómeno dinámico que se encuentra en constante evolución, y van desde las cuestiones más domésticas, como problemas con los hijos adolescentes, con los vecinos escandalosos, hasta

---

<sup>23</sup> FARRÉ, S. *Gestión de conflictos: taller de mediación. Un enfoque socioafectivo*, Ed. Ariel, Barcelona, 2004

situaciones de carácter internacional de guerra, como el conflicto ucraniano o el árabe – israelí.

Sin embargo, no es posible establecer una definición unívoca del término conflicto, ya cada uno reviste elementos y condiciones especiales que los hacen diferentes de los demás. Su clasificación entonces resulta muy variada y responde a las necesidades a las que alude, la forma en cómo se manifiestan, los factores del entorno que intervienen o las formas de gestionarlo, por mencionar algunos.

### ***V.1 aproximación al conflicto***

*Grosso modo*, podemos explicar el ciclo del conflicto de la siguiente manera: el conflicto surge cuando una de las partes niega el *estatu quo* de la otra, llevándolos a una crisis caracterizada por la pérdida de la confianza. Dicha crisis va creciendo en una escalada alimentada por tendencias naturales de ira, violencia, pudiéndose alargar y mantenerse por años si no se gestiona positiva y oportunamente.

*“Todos nos enfrentamos a situaciones diarias que, de un modo u otro, nos presentan un cierto grado de conflictividad. De todas formas, la mayoría de ellas acaba resolviéndose de manera informal: los desacuerdos y problemas que se originan en casi todas las relaciones o bien se resuelven más o menos a satisfacción de las personas que se originan en casi todas las relaciones o bien se resuelven más o menos a satisfacción de las personas comprometidas, o bien se abandonan por falta de interés o falta de capacidad para solucionarlos.”<sup>24</sup>*

---

<sup>24</sup> MOORE, CHRISTOPHER, *El proceso de mediación*, Ed. Granica, Argentina, 1995

Esas situaciones cotidianas que nos generan desequilibrios en el orden establecido, tienen una clasificación específica de acuerdo con su intensidad, es decir que dependiendo del grado de violencia, directa o indirecta, con el que se presenten o se desarrollen, las podemos identificar como:

- a) *Discrepancia o malentendido*; donde hay un nivel de intensidad mínimo y que de manera informal puede ser resuelta sin mayores dificultades y no pasar de ese punto;
- b) *Disputa*; que se caracteriza por un nivel bajo de intensidad, un paso previo al conflicto, y se refiere a "...la situación en la que tengo argumentos verbales a los de la otra parte y que, mantenidos en el tiempo, pueden dar lugar al conflicto."<sup>25</sup>; y
- c) *Conflicto*; cuando el nivel de intensidad y de violencia es alto.

Resulta muy común que los términos disputa y conflicto sean utilizados de manera indistinta, como si se tratara de sinónimos, sin embargo, desde esta perspectiva basada en la intensidad, el nivel de violencia y el momento en su momento de aparición, nos daremos cuenta de si bien en ambos casos estamos frente a diferencias que generan un desequilibrio entre quienes lo experimentan, podemos conceptualizar a la disputa como un síntoma o una fase del conflicto. La disputa, según la forma en la que se maneje, cuando las personas no saben manejar su problema, o bien no se muestran dispuestas a aceptar las argumentaciones o reclamos del otro, cuando las personas sienten que tienen más poder por encima de la otra, ese problema puede llegar a convertirse en un conflicto; sin embargo, es importante tener claro que en sí misma la disputa no es un conflicto.

---

<sup>25</sup> Definición de disputa según el *American Heritage Dictionary*

Ahora bien, aún y cuando, como dejamos asentado con anterioridad, no existe una definición única o definitiva del término “conflicto”, es pertinente hacer la siguiente reflexión. La Real Academia de la Lengua, define el término conflicto como: *“Combate, lucha, pelea. Enfrentamiento armado. Problema, cuestión, materia de discusión. Apuro, situación desgraciada de difícil salida. Coexistencia de tendencias contradictorias en el individuo capaces de generar angustia, y trastornos neuróticos”*<sup>26</sup>. De esta definición, podemos sacar como primera conclusión que el término conflicto no representa ninguna connotación positiva, y responde a la percepción común generalizada del término, que percibe al conflicto como algo negativo, destructivo, que genera angustia o resulta peligroso.

Esta percepción negativa del conflicto, proviene quizá de la visión determinista que durante el siglo XIX se dio a las teorías evolucionistas de Darwin y Spencer, en la que, precisamente la violencia es conceptualizada como una reacción natural y biológica de los seres humanos, determinada por el instinto de supervivencia, dominio y perpetuación de la especie. A poco más de un siglo de distancia de estas ideas, la visión que se tiene del conflicto ha evolucionado haciéndose más amplia, y enfocada más hacia una connotación positiva. Ejemplo de ello, lo podemos encontrar en la definición que Hernández y Puentes hacen sobre el conflicto: *“El conflicto en términos humanos, es una máquina de evolución que nos permite progresar, aprender y crecer.”*<sup>27</sup>

---

<sup>26</sup> Tomado del sitio de Internet de la Real Academia de la Lengua, <http://lema.rae.es/drae/?val=conflicto> (consultado el 3 de abril de 2014)

<sup>27</sup> PUNTÉS, S.; HERNÁNDEZ, M. *La mediación, un acercamiento a la justicia comunitaria*, Instituto de Estudios Judiciales, Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal, México, 2009

Esta nueva forma de entender el conflicto es la que no sólo nos interesa dentro de la mediación en general, y más aún cuando hablamos de mediación intercultural, sino que además constituye su razón de ser de la mediación, ya que bajo esta percepción, lo que se busca no es el hallazgo de una verdad absoluta entre las partes enfrentadas, sino que éstas aprendan a reconocer que otro tiene percepciones distintas a las suyas, y que no por ello son menos válidas que las propias, y por consiguiente, pueden llegar a ser el parangón, no ya para reestablecer el orden perdido, sino para construir de manera conjunta una nueva realidad positiva para todos. Esto es que el conflicto más que un punto de ruptura, representa una oportunidad de cambio, de evolución y crecimiento.

El cambio de visión respecto del conflicto, impulsado por autores como Lederach, Folger y Baruch, por mencionar algunos, sentó las bases para la construcción de una disciplina encargada del estudio del conflicto, considerándolo desde un espectro más complejo y amplio, que se denomina *Conflictología*.

## ***V.2 La Conflictología***

Así como el conflicto es una condición innata del ser humano, desde el inicio de los tiempos ha habido gente preocupada por éste, por sus características y formas de tratarlo. Chamanes, brujos, sacerdotes, ancianos, patriarcas y una larga lista de personas se han encargado de ayudar a los demás a dirimir las disputas surgidas entre dos personas, de la manera más cordial posible.

Sin embargo, la Conflictología contemporánea, como disciplina formal del conocimiento, no fue estructurada sino aproximadamente hasta el siglo pasado, durante la década del setenta dentro del marco de la Guerra fría y la preocupación surgida en los Estados Unidos de Norte América ante el creciente número de países en vías de desarrollo que disponían de armamento nuclear o químico.

Aunado a estas circunstancias, los movimientos a favor de los derechos civiles, la guerra de Vietnam, el movimiento *hippy*, el feminista, la lucha contra la discriminación de los afroamericanos, e incluso cuestiones de corrupción política como el caso *Watergate*, dieron lugar a que diversos pensadores y diplomáticos estadounidenses, retomaran el ideario de la filosofía de la no violencia propalada por Gandhi durante la primera mitad del siglo XX, y comenzaran a reflexionar sobre el conflicto y las formas de afrontarlos y solucionarlos de manera pacífica, sentando así las bases de la Conflictología.

### ***V.3 El conflicto y su clasificación***

Dada la naturaleza dinámica del conflicto, existen diferentes variadas y diversas formas de agruparlas para su estudio y mejor entendimiento. Para efectos de nuestro trabajo exploraremos cuatro clasificaciones generales que nos resultan muy útiles dentro del contexto de la mediación:

1. **Según las partes enfrentadas.** De acuerdo con esta clasificación, los conflictos pueden ser:

- *Intrapsíquicos: "cuando el conflicto se desarrolla en las instancias del aparato psíquico de una persona"*<sup>28</sup> Como podemos apreciar, este tipo de conflictos no atañen directamente al ámbito de la mediación, ya que se trata de conflictos que tienen relación con otros campos como la psicología o la psiquiatría; sin embargo, este tipo de conflictos "*...son omnipresentes e interminables ya que surgen cada vez que nos enfrentamos a una toma de decisión*"<sup>29</sup>, y esta toma de decisión será la que se defenderá como púnica válida y verdadera, frente a la que presente la otra parte al momento de estallar un conflicto. Esta idea, como veremos más adelante es el punto de partida para definir el término *posición*.
- *Interpersonales:* Estos son propiamente los conflictos que atañen al ámbito de la mediación y se refieren a aquellos conflictos que salen de la esfera individual de las personas y se producen entre personas o grupos; su naturaleza es de carácter relacional.

## 2. De acuerdo con los elementos positivos y negativos del conflicto.

Conforme a esta tipología, Sergi Farré<sup>30</sup> distingue como elementos positivos que se derivan del conflicto el cambio, el crecimiento y el desarrollo personal y social; y como elementos negativos del conflicto al miedo, el estrés y la violencia.

---

<sup>28</sup> ARÉCHAGA, P.; BRANDONI, F.; FINKELSTEIN, A. *Acerca de la clínica de la mediación*, Librería Histórica Buenos Aires, 2004

<sup>29</sup> GROVER DUFFY, K.; GROSCH, J.; OLCZAK, P. *La mediación y sus contextos de aplicación*, Barcelona, 1996, editorial Paidós Ibérica

<sup>30</sup> FARRÉ, S. *Op. Cit.*

3. **Basada en los factores que conforman la actitud/estrategia de las partes ante el conflicto**<sup>31</sup>. Este tipo de clasificación establece tres formas de conflictos:

- *Circunstanciales*: que se relacionan con nuestro contexto y estado de ánimo al momento en que se presenta el conflicto;
- *Relacionales*: que están vinculados en función del rol que desempeñamos en una relación determinada, y nuestro interés en ésta; e
- *Identitarios*: En la que intervienen todos aquellos elementos que nos definen como personas o como grupos (cultura, espiritualidad, clase social, género, moral; ideología política, origen étnico; etc.).

4. **De acuerdo al estado del conflicto**. Esta clasificación toma su base de la teoría psicoanalítica de Sigmund Freud, quien introduce los conceptos de “conflicto latente” y “conflicto manifiesto”. Posteriormente estas ideas fueron exportadas, adaptadas y desarrolladas al plano interpersonal por otros autores. Y desde esta perspectiva tenemos:

- *Conflictos latentes*: Estos conflictos se refieren a las tensiones básicas y se encuentran en proceso de desarrollo, por lo que pueden incluso no ser perceptibles por uno o varios de los protagonistas. Por ello es posible que, al no hacerse manifiesto por aquella parte que percibe esta ruptura del orden establecido, el conflicto no llegue a nunca a ser una disputa.
- *Emergentes*: En esta clasificación, el conflicto sí es identificado y reconocido por las partes, pero ninguna de ellas a desplegado ninguna acción tendiente a iniciar un proceso de negociación viable.

---

<sup>31</sup> *Op. Cit.*

- *Manifiestos*. En estos casos ya existe claramente una disputa dinámica; es decir, el problema es percibido por las partes involucradas y de una manera u otra, ya se ha iniciado un proceso de negociación para solucionarlo.

#### **V.4 El conflicto desde la perspectiva de los autores**

Diversos autores han dedicado sus reflexiones a presentarnos una aproximación de lo que, bajo su percepción, es e implica el conflicto, destacando las interpretaciones de Neil Katz, por una parte, y de J. P. Lederach, que han servido de base a para la elaboración de nuevas teorías.

##### **La visión del conflicto de Neil Katz**

De acuerdo con la visión de Katz, el conflicto está dirigido en función de su resolución; esto es, que el conflicto es un fenómeno que, sin bien implica consecuencias negativas, también tiene una solución. Para Katz, *“El conflicto aparece cuando hay al menos dos partes implicadas, interdependientes, que experimentan fuertes emociones, que perciben los resultados a una situación dada como incompatibles, y que al menos una de las partes reconoce la incompatibilidad y la entiende como problemática.”*<sup>32</sup>

La teoría de Katz, plantea un sistema excluyente, por virtud del cual, la resolución de un conflicto se basa únicamente en alternativas que surgen a partir de las posiciones; es decir, que la solución del conflicto implica la satisfacción del deseo

---

<sup>32</sup> KATZ, NEIL, *Dispute Resolution*, Nova Southeastern University, 2000

de una sola de las partes. A esta solución en la que sólo una de las partes “gana”, es lo que se conoce como “conflicto cero”<sup>33</sup>.

Este sistema introduce un elemento fundamental para entender la gestión del conflicto y que es el concepto de *posición*, que es la mejor solución que cada una de las partes vislumbra para el conflicto y que responde únicamente a lo que considera como válido y que defenderá a ultranza, por ello, la negociación basada en las posiciones implica una relación “gana/pierde”.

### **La visión del conflicto de J. P. Lederach**

En contraposición a la teoría de Katz, para Lederach, *“El conflicto es un fenómeno humano, ubicado de forma natural en las relaciones. Transforma los acontecimientos, las relaciones en las que tiene lugar e, incluso, a sus propios creadores. Es un elemento necesario en la construcción y reconstrucción humana transformadora de las relaciones sociales.”*<sup>34</sup>

Bajo esta perspectiva, la validez de la versión clásica de la resolución de los conflictos pierde vigencia, ya que, en lugar de enfocarse meramente a la solución del conflicto, da un paso más allá concentrando los esfuerzos en la transformación de las partes que intervienen en el conflicto. Lederach está de acuerdo con que lo deseable es que se encuentre una solución al conflicto; sin embargo no le concede

---

<sup>33</sup> De acuerdo con la visión del “conflicto cero”, implica que la ganancia de uno es exactamente igual a la pérdida del otro.

<sup>34</sup> LEDERACH, J. P. *Más allá de la prescripción. Perspectivas sobre el conflicto, la cultura y la formación*, Syracuse University Press, 1994

a esto una importancia vital. Lo fundamental a la luz de esta teoría, es que las partes se transformen positivamente como resultado de la gestión de su conflicto. Es decir, que se sustituye la idea del conflicto como algo negativo e indeseable, y se transforma en una oportunidad de cambio que es el principio para la construcción de una cultura de paz.

Por ello, Lederach propone la introducción de dos nuevos conceptos, “interés” y “necesidad”, para la gestión de conflictos. Los primeros, que responden a la pregunta del *¿por qué* se quiere tal o cual cosa?, en tanto que las segundas, las necesidades, dan respuesta al *¿para qué* se quiere? Basar la gestión de los conflictos en los intereses y las necesidades de las partes es ir un nivel más allá de las posiciones, ya que tanto intereses y necesidades subyacen a la posición, pues representan nuestras creencias, valores y aspiraciones.

### ***V.5 La percepción del conflicto***

De acuerdo con Edward De Bono, el lenguaje es la base de todo nuestro sistema de pensamiento. Gracias a éste separamos, distinguimos y categorizamos las cosas. El lenguaje se basa factores tales como identidad, inclusión y equivalencia, lo cual, en principio resulta muy útil; sin embargo, cuando nos enfrentamos a un conflicto tiende a desviarnos en el camino para comprender la naturaleza de la percepción.

Para explicar lo anterior, De Bono echa mano del siguiente ejemplo:

*“Hay tres hombres y cada uno de ellos tiene una pieza de madera en sus manos. Los tres hombres sueltan la pieza de madera. La pieza del primer hombre cae hacia abajo. La segunda va hacia arriba. La tercera permanece cerca del hombre que la ha lanzado. El*

*comportamiento de la pieza de madera en el primer caso es el esperado, perfectamente lógico y normal. Sin embargo, el comportamiento de la segunda y tercera piezas es raro, extraordinario y completamente increíble, porque esperamos que el segundo y tercer hombre estén en el mismo 'universo de acción' que el primero. Consideremos que los tres hombres estaban de pie sobre la superficie terrestre, de una manera normal. Aunque lo intentáramos, no podríamos explicar la extraña reacción de la segunda y tercera piezas de madera de este universo 'normal'.*

*El misterio se resuelve inmediatamente si les explico que los tres universos son diferentes: en el primer caso, el hombre está de pie en la superficie de la Tierra y por eso el pedazo de madera cae, como era de esperar; en el segundo caso, está debajo del agua y en este universo diferente, la madera flota, como es lógico, en el tercer caso, el hombre está en una nave espacial en órbita, por lo cual la madera permanece más o menos donde estaba.”<sup>35</sup>*

El universo de acción al que se refiere este ejemplo, no es otra cosa que "sistema o conjunto de circunstancias en el cual algo tiene lugar". De acuerdo con esta idea, tendemos a pensar que la realidad se restringe a un mismo universo de acción, lo que nos dificulta la comprensión de la naturaleza de la percepción. Esa universo de acción nos aporta la seguridad y certidumbre, que nos hace proclives a vivir y desenvolvemos en un mundo de solidez y coherencia, donde nuestra percepción no permite la menor duda; es decir, que damos por sentado y como un hecho irrefutable que nuestra percepción es la única válida y correcta, por encima de las demás.

Dentro del ámbito de la mediación, uno de los objetivos principales es crear un espacio de trabajo en el que se reconozca y respete la coexistencia de las

---

<sup>35</sup> DE BONO, EDWARD, *Conflictos: cómo resolverlos de la mejor manera*, edit. Plaza & Janes, España, 1986

diferentes percepciones que se puedan tener de una misma realidad, y con ello se construya una confianza mutua y se reafirme el principio de autonomía, por el que cada una de las partes tiene una visión propia del conflicto del que forma parte (posición) y ésta es válida y respetable.

### ***V.6 El concepto de legitimidad***

Uno de los conceptos básicos con los que se trabaja en la mediación, es el de legitimidad, que en materia de gestión de conflictos, va implica más allá del aspecto puramente jurídico-legal y se traslada a la esfera individual, pues la legitimidad abre la puerta para que las personas participen de manera directa dentro de su conflicto y tiende los puentes de comunicación activa para transformar el conflicto de una confrontación a una relación colaborativa, en el que cada uno de los participantes siente que tiene el derecho a expresar libremente sus razones, ideas, pretensiones, sus sentimientos incluso, sin ser sujetos de juicios externos; esto es, sin que un tercero ajeno valore, mida o califique éstas de más o menos válidas con respecto a otras, en función de una norma o un procedimiento general y preestablecido.

La legitimidad, vista desde esta perspectiva, alude a un principio moral de reciprocidad de acción; es decir: *si yo acepto que tu opinión es legítima, en consecuencia espero que tú reconozcas que mi opinión es igual de legítima*. En el ámbito de la mediación esta legitimación recíproca de las partes es fundamental, ya que se fomenta el respeto a las percepciones, que otorga a cada una igual valor y validez, más allá de su certeza, justicia, verdad o lo establecido por una disposición normativa. Esto ayuda a que la gestión de los conflictos se desarrolle

desde un espacio de igualdad de condiciones en el que prevalezca el respeto y el reconocimiento del otro y su percepción diferente.

Como podemos apreciar, este elemento de legitimidad es fundamental para la gestión pacífica y colaborativa de cualquier tipo de conflicto, ya que a partir de éste se genera un principio de inclusión en el que tienen cabida todas las opiniones y visiones de la realidad, independientemente de su naturaleza (política, económica, étnica, religiosa, etc.) sin que una prevalezca sobre la otra, permeando en todos los ámbitos de las relaciones humanas, desde la esfera más individual (relaciones persona a persona), hasta las más colectivas (relaciones comunidad a comunidad, o estado a estado).

### ***V.7 Conflicto de derechos y conflicto de intereses***

Cuando hablamos de diversidad e interculturalidad nos referimos a todos los fenómenos que surgen a partir de la convivencia e interacción que cotidianamente en la coexistencia de diferentes culturas.

Ahora bien, aunque desde el punto de vista del *deber ser*, de lo deseable, lo que se espera de esta interacción entre culturas diferentes se lleve a cabo de manera respetuosa, cordial y pacífica, en un ambiente incluyente en el que ningún grupo cultural esté por encima de otro, favoreciendo en todo momento, la horizontalidad, la integración y la convivencia de las relaciones entre las personas y los conglomerados sociales; esta situación debe de ser producto de un largo y concienzudo proceso de formación en lo que se ha dado a llamar educación para la

paz, y para ello se requiere de políticas públicas concretas que, en muchas ocasiones, quedan desplazadas para hacer frente a las demandas y necesidades inmediatas que exigen los procesos de integración global (económica, tecnológica y política), que durante las últimas décadas ha crecido de una manera acelerada, superando la capacidad de los estados de comprender y asumir el reto de impulsar una ética global comprometida con el pluralismo, que encause estas relaciones de diversidad como una fuente de innovación, intercambio y solidaridad humana.

Ello trae como consecuencia que en la actualidad, los modelos de desarrollo de muchos estados no hayan conseguido mitigar el proceso de fractura de la convivencia social producto de las tensiones generadas por la convivencia cotidiana entre culturas diferentes obligadas por las circunstancias a interactuar sin que permeara previamente una cultura inclusiva de respeto, reconocimiento y legitimación.

Así pues, resulta muy frecuente que los autóctonos sientan amenazada su identidad ante las costumbres y formas de pensar y vivir de los migrados y tiendan a tratar de imponer su visión particular de la realidad, considerándola más válida que la del extranjero, pudiendo llegar a extremos racistas y fundamentalistas; lo anterior, provocado en muchas ocasiones por las percepciones generalizadas de a las que nos referimos en apartados anteriores.

Y es dentro de este contexto de diversidad e interculturalidad, en que para poder sumergirnos en las formas de gestionar positivamente estos conflictos debemos entre aquellos que surgen con motivo de lo irrenunciable y los que aparecen en

función de lo irrenunciable, ya que esto nos indicará si existe o no la posibilidad de gestionarlos.

Cuando nos situamos frente a conflictos relacionados directamente con la identidad irrenunciable de las partes (origen étnico, sexo, religión, etc.), existe una restricción para la gestión extrajudicial de estos, ya que estamos frente un **conflicto de derechos**, no existe un margen en el que se permita negociar algo, por lo que es necesario que estos sean llevados por la vía formal para que el órgano jurisdiccional correspondiente lo resuelva en función de normas legales aplicables, para reivindicar aquellos derechos que en su caso se hayan vulnerado.

Por otra parte, cuando nos encontramos con conflictos derivados de diferencias entre costumbres de unos y otros, es decir, de problemas que surgen de la diversidad ciudadana, y a la gama de posibilidades que se tienen en el ejercicio de los derechos, estamos frente a **conflictos de intereses**; esto es, a conflictos que se vinculan con una identidad negociable, y por tanto, aptos para entrar en el espacio de una gestión alterna.

Si bien en muchos casos estos conflictos pudieran confundirse en principio con cuestiones de discriminación; gestionados de manera correcta pueden develarse como conflictos comunes y corrientes de la vida cotidiana y la interacción entre las personas.

Un ejemplo de ello sería el de una persona reacia a arrendar un departamento a una familia hindú o de gitanos, por miedo a que el ambiente de los vecinos se vea afectado por el ruido que de acuerdo con su percepción pudiera generarse en función de las costumbres de estas familias. Aquí no estamos ante un problema derivado de si dicha familia es o no de inmigrantes, sino de la forma que tienen de vivir su vida, ya que familias de carácter flemático o escandaloso las hay en todas partes con independencia de la nacionalidad. Estamos por tanto ante conflictos susceptibles de solucionarse mediante la construcción de acuerdos conjuntos entre los involucrados.

#### **V.8. Posición, interés y necesidades**

En un conflicto, existen tres niveles de “deseos”, por denominarlos de alguna manera. En la parte superficial, concreta y visible, encontramos a las *posiciones*, a las que como ya nos hemos referido con anterioridad, establecen puntos de vista inflexibles y a veces incluso extremos; estas posiciones responden a la pregunta básica “¿qué quiero?” y que constituyen los elementos materiales de un conflicto (“*quiero que mi vecino se vaya del edificio*”, por ejemplo).

En un nivel inferior, más interno y por ende menos visible, se encuentran los *intereses*, que son cuestiones un poco más profundas que las posiciones y que hacen referencia realmente a lo que se quiere o espera de una situación concreta. Responde a la pregunta “¿por qué lo quiero?”. Este nivel tiene un carácter menos impulsivo y en él hay una primera reflexión de las razones por las que se establece la posición (siguiendo la idea del ejemplo anterior, “*...porque sus niños son muy ruidosos y todo el día hacen escándalo...*”)

Finalmente, en lo más profundo del conflicto, encontramos un tercer elemento y que es el que realmente necesitamos satisfacer, reconocer y legitimar para solucionar el conflicto. Éste nos hace referencia a las razones de peso que tiene el individuo, los elementos básicos para realizar su propio “yo” y que se materializa ante la pregunta “¿para qué lo quiero?” (*“Mi esposa y yo somos personas de edad avanzada y enfermos que necesitamos un ambiente tranquilo para pasar nuestra vejez...”*)

Una vez que conseguimos identificar en sus respectivos niveles a las posiciones, los intereses y las necesidades, estamos en posibilidad de buscar alternativas, basadas normalmente en los intereses, ya que por un lado, al tener un alto contenido “visceral”, las posiciones no nos sirven para gestionar el conflicto; y por el otro, las necesidades se parecen a los adjetivos atributivos del individuo y no es posible ceder en ellos ya que se estaría vulnerando la esencia misma del individuo.

En este orden de ideas, los intereses conforman el justo medio en el que se abren las posibilidades de la negociación, puesto que relatan lo que una persona o grupo desea, y a través de su satisfacción se están cubriendo y protegiendo esas necesidades que subyacen en el conflicto.

## VI. Los Medios alternos de solución de conflictos

### VI.1. Medios alternos de solución de conflictos

A lo largo de la historia de la humanidad, y conforme las sociedades han ido evolucionando y generando relaciones cada vez más complejas, ha sido necesario configurar diferentes formas y mecanismos para hacer frente y dar solución a los diferentes problemas de la manera más eficiente y eficaz posible. Así, se han fundado aquellos sistemas que conocemos como tradicionales, en los que la autoridad del estado (órgano jurisdiccional) echa mano de reglas y normas de carácter general (marco jurídico), para aplicarlas a casos conflictivos particulares, con la finalidad de determinar lo que de acuerdo con dichas normas preestablecidas es *lo correcto*, lo que *debe de ser*. Lo anterior, aunque sin duda ha demostrado innumerables veces su eficacia, y es la base sobre la cual descansa el sistema del Estado de Derecho, en muchas ocasiones resulta insuficiente para dar a ciertas necesidades básicas de los individuos que rebasan la visión que, por más general y bien intencionada que sea, puede abarcar una norma de carácter general, convirtiendo al derecho tradicional en un instrumento frío e impersonal que coloca su atención en la parte superficial del conflicto y muchas veces no consigue desentrañar el subtexto y el contexto de un conflicto determinado<sup>36</sup>, dentro de un esquema “*gana/pierde*”.

Esta situación dio lugar a la búsqueda y diseño de otras formas de resolver los conflictos que trataran de ofrecer respuestas más satisfactorias para resolverlos de

---

<sup>36</sup> Esta situación, es la que da pie a un principio que da sustento, no sólo a la mediación, sino a todos los medios alternos de solución de conflictos: “*La sentencia pone fin al juicio; pero no pone fin al conflicto*”.

mejor manera, antes de tener que acudir a las instancias formales y tradicionales, y fijándose como objetivos, tales como:

- Un ahorro en tiempo y dinero para la administración de la justicia;
- Una mayor participación democrática de los ciudadanos;
- La horizontalización las relaciones estado-ciudadanía;
- Dar una respuesta distinta al proceso penal en lo que afecta a las víctimas, desplazados, reinsertados, etc. amainando las consecuencias posconflicto de guerras civiles, genocidios y delitos contra la humanidad; y
- Generar herramientas más efectivas para el desarrollo de procesos de paz y justicia, reparación, etc.

A estos modelos se les ha denominado como Medios Alternos de Solución de Conflictos (MASC) y, aunque es pertinente dejarlo perfectamente asentado desde ahora, no son la panacea ni sustituyen en su totalidad a los procesos de impartición formal de justicia, han tenido tan buenos sus resultados que poco a poco se han ido incorporando a la vida institucional de los estados democráticos.

La premisa básica de estos MASC, es que se trata de modelos de gestión de conflictos que promueven la participación directa y responsable de los involucrados, transfiriendo a estos la potestad de ofrecer de manera directa opciones de solución al conflicto que les aqueja.

Aunque existen diversos modelos de gestión alternativa de conflictos, entre ellos comparten diferentes elementos. Al respecto, L. R. Singer, en “Resolución de conflictos”<sup>37</sup>, plantea los siguientes:

- *“Los sistemas alternativos mantienen una postura intermedia entre los dos extremos de manejo del conflicto: no hacer nada o permitir una escalada violenta del conflicto.*
- *Son métodos menos formales y, por lo general, más privados que los procesos judiciales.*
- *Ofrecen mayores posibilidades a las partes de participar activamente y controlar más de cerca el proceso de solución de sus conflictos que los métodos tradicionales.*
- *Al principio, estos métodos se han desarrollado en el sector privado, aunque los tribunales y los órganos administrativos han empezado a copiar las técnicas más eficaces.”*

## **VI.2. Principales modelos de gestión alternativa de conflictos**

Aunque en el último medio siglo se han diseñados diversos y variados MASC, los principales, a partir de los cuales han surgido variaciones y adecuaciones, son los siguientes:

### **a) La negociación**

Este modelo parte de la idea de que sean las partes involucradas en el conflicto, quienes construyan la solución al mismo mediante un mecanismo de gestión directa, lo cual implica a su vez, que estas partes se comuniquen también directamente. La negociación, bajo estos términos, ofrece un mayor control de la solución final; sin embargo, no mitiga las dificultades para llegar a acuerdos en casos de que exista un ambiente en el que la confianza entre las partes se

---

<sup>37</sup> SINGER, L.R., *Resolución de conflictos*, Paidós, México, 1996

encuentre fracturada, o no exista una comunicación eficiente, y puede tender a generar una relación competitiva entre las partes en la que cada una de ellas trate de imponerse sobre la otra.

## **b) El arbitraje**

Este modelo resulta hasta cierto punto muy similar el modelo del juicio formal y tradicional, ya que prevé la participación de un tercero imparcial que es quien va a dirimir el conflicto, siguiendo un procedimiento legalmente establecido. La diferencia radica en que las reglas del proceso son pactadas por las partes de forma voluntaria y a priori, y la resolución emitida por el árbitro (laudo) puede ser o no vinculante, e incluso sujeto a revisión jurisdiccional.

Este modelo de gestión de conflictos tuvo su inicio principalmente en el ámbito del comercio internacional ante la ausencia de un procedimiento que ofreciera seguridad.

## **c) La conciliación**

Olivia Salazar Vara, en su libro *“Solución de conflictos por medios alternos”*, define a la conciliación como “...un método alternativo para la solución de conflictos, en el que las partes acuden por voluntad propia para que un tercero llamado conciliador los auxilie en la búsqueda de soluciones a su conflicto por medio de propuestas.”<sup>38</sup>. En este caso, las partes acuden a un tercero imparcial, quien tras escuchar a los implicados y analizar los pormenores del conflicto, ofrece a los involucrados diversas opciones de solución al mismo, a efecto de

---

<sup>38</sup> SALAZAR VARA, OLIVIA, *Solución de conflictos por medios alternos*, Editorial Unison, Sonora, 2004

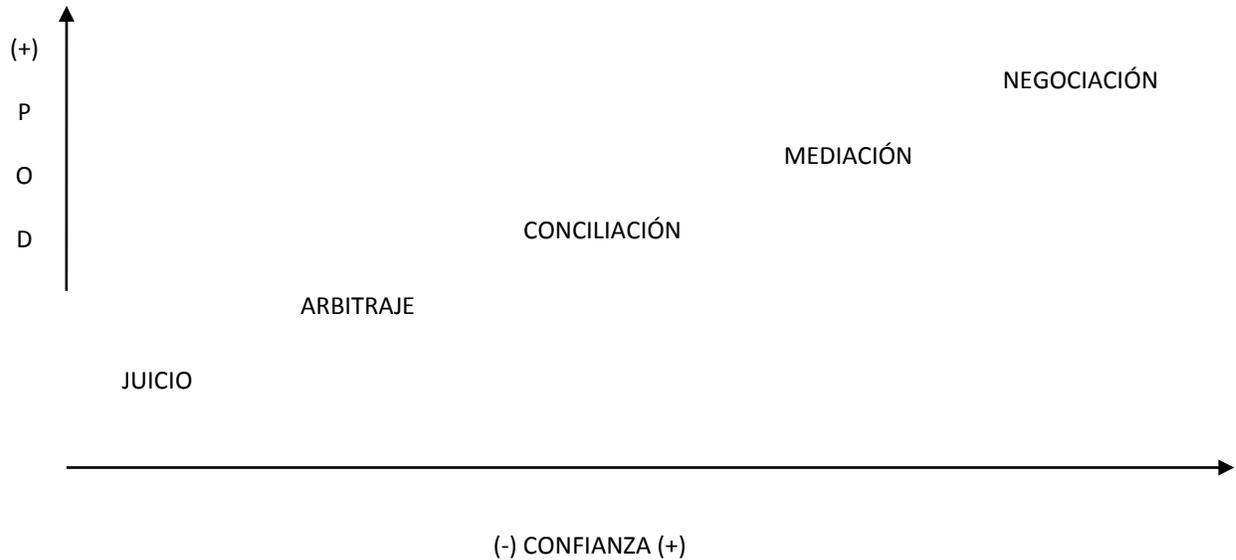
que las partes elijan de común acuerdo aquella que más satisfaga a sus intereses.

#### **d) La mediación**

Por mediación, entendemos el proceso por medio del cual las partes involucradas en un conflicto acuden ante un tercero imparcial, quien facilitará la comunicación entre estos, a efectos de que los propios involucrados tomen las riendas del conflicto y construyan de forma conjunta los acuerdos que den solución a su problema. Aquí como se puede apreciar, la participación de las partes tiene dos características fundamentales: es directa y activa, en tanto que la intervención del tercero (mediador) es únicamente como facilitador.

Ahora que ya contamos con una concepción general de lo que son cada uno de estos modelos de gestión alternativa de conflictos, estamos en condiciones de ubicarlos de acuerdo con dos variables: el nivel de poder que las partes ejercen en cada uno de ellos (para elegir al tercero que les apoyará, el proceso que seguirán y para la construcción de los resultados); y las posibilidades de reconstrucción de la confianza (en el tercero, en el proceso, en la otra parte y en el cumplimiento de los acuerdos).

Siguiendo esta premisa podemos elaborar la siguiente progresión, en la que pasamos desde el punto de mayor confianza y poder (la negociación), hasta el modelo tradicional (juicio), que implica el punto en el que coincide el menor nivel de poder y de confianza:



Como puede apreciarse, en la medida en que el poder de las partes disminuye, el modelo de gestión del conflicto tiende a convertirse en un mecanismo de carácter impositivo, en el cual el resultado del conflicto está determinado por la potestad del tercero y/o la norma general previamente establecida. En contraposición, encontramos que en los modelos en los que el nivel de poder y participación de las partes es mayor, como son la negociación y la mediación estamos frente a un orden negociado por las propias partes, y en el que el resultado se dará en función de lo que las partes acuerden.

Situación muy similar se da en cuanto al nivel de confianza que se da durante el proceso. Los sistemas judiciales tradicionales, actúan en la práctica bajo la idea de que las partes; o más bien sus representantes, echen mano de cualquier recoveco, de cualquier hecho dudoso, el mínimo error o circunstancia ambigua, para aprovecharla y tratar de tomar ventaja sobre a contraparte y “ganar” el juicio, sin importar si la relación entre los contendientes queda fracturada o seriamente

dañada. El ambiente ríjoso del juicio genera la idea de que el otro, el contrario, no es una persona con una percepción distinta del conflicto que se comparte; sino un enemigo al cual hay que liquidar a cualquier precio, ya que no importa tanto la solución del conflicto sino de responder a la dicotomía “tengo razón”-“no tengo razón”.

La negociación y la mediación, por su parte, abren la puerta de escape a esa visión maniquea de “blancos y negros”, para buscar otras opciones, enfocándose más a una visión en la que todos ganen, que la de vencedor y vencido que promueve el juicio tradicional. Así pues la búsqueda de soluciones se convierte en un proceso colaborativo en el que las partes tienen la oportunidad, no ya de reconstruir la realidad vulnerada por el conflicto; sino construir una nueva bajo la base de la confianza, del reconocimiento y del respeto mutuo. Como puede apreciarse este enfoque está más dirigido a la parte emocional de conflicto, que queda oculta hasta que no se haya generado un mínimo nivel de confianza entre las partes.

Ahora bien, lo anterior no quiere decir que unos modelos excluyen a otros, dependiendo de las circunstancias específicas de cada conflicto, un modelo de gestión de conflictos será más idóneo que los otros. Si la relación entre las partes está muy dañada o muy desequilibrada, lo mejor será optar por ajustarse a las normas impersonales y generales, y al juicio formal; pero si existe un nivel en el que las partes aún deseen recuperar su relación, si las partes prefieren hacerse directamente responsables de sus acuerdos, será más adecuado optar por modelos como la negociación o la mediación.

### ***VI.3. Diferencias entre conciliación y mediación***

Antes de continuar con nuestra reflexión, es importante detenernos en lo siguiente: En principio, analizando de una manera superficial las definiciones que se han expuesto respecto de lo que son la conciliación y la mediación, podríamos confundirlas; sin embargo y aún y cuando ambos modelos comparten elementos que los hacen muy similares entre sí, también existen puntos muy claros que deben tenerse en cuenta para no caer en ese error que incluso los propios estudiosos de los MASC llegan a cometer, al concebir conciliación y mediación como sinónimos.

Efectivamente, encontramos que tanto en la conciliación como en la mediación, hay voluntariedad de las partes, flexibilidad en el proceso y una participación más directa de las partes involucradas; sin embargo, debemos reconocer en estas las siguientes diferencias principales:

- La conciliación es un proceso de carácter jurisdiccional, previsto generalmente como una fase procedimental del juicio formal; en tanto que la mediación, aún y cuando sea promovida o establecida por la propia autoridad del estado, se da fuera de la sede jurisdiccional;
- Otra diferencia, y quizá la más importante es que en la conciliación, es el conciliador quien diseña diferentes formas u opciones de solución al conflicto y las propone a las partes para que éstas tomen de común acuerdo aquella que más les satisfaga; y en la mediación, son las partes mismas quienes diseñan y proponen sus propias opciones de solución;
- En la conciliación, el principio de voluntariedad se expresa en dos sentidos: en aceptar sujetarse al proceso, y en aceptar o no las opciones de solución

propuestas por el conciliador; y en la mediación, por su parte, La voluntariedad se expresa en la asunción de los compromisos o soluciones que las propias partes construyen de manera conjunta, sin intervención del mediador;

- Por otra parte, la conciliación no cuenta con un proceso estructurado y por lo general, existe una escasa formación específica por parte de quienes fungen como conciliadores; y
- En la conciliación, el conciliador expresa su opinión respecto del conflicto que se pone a su consideración, emite juicios de valor respecto de cada uno de los involucrados y a partir de ese punto busca opciones de solución para proponer a las partes; es decir, que no hay una posición de neutralidad por parte del tercero. La mediación, en cambio tiene como principio fundamental la neutralidad del mediador; es decir, que el tercero facilitador en el proceso, no interpreta, valora o juzga las narrativas de las partes, única y exclusivamente modera el diálogo y tiende puentes para generar una comunicación efectiva y asertiva entre las partes.

## **VII. La mediación**

### ***VII.1. ¿Qué es la mediación?***

A lo largo del presente trabajo, hemos hecho una reflexión general sobre el conflicto, sus características, elementos, así como factores internos y externos al individuo que lo general y alimentan. De la misma forma hemos echado un vistazo general hacia las diferentes formas de gestionar dichos conflictos y, grosso modo, hemos tenido un primer acercamiento hacia la mediación como uno de los principales medios alternos de solución de conflictos, y que constituye el punto principal de esta reflexión.

En este orden de ideas, en el presente apartado y los puntos siguientes, nos detendremos a conocer y analizar de manera más puntual lo que es la mediación, cuáles son sus elementos, los principios bajo los cuales se rige, así como sus etapas de desarrollo. Para ello, es necesario partir por el principio; ¿qué es la mediación?, veamos.

Existen diversas definiciones respecto del término mediación, mismas que están determinadas por el uso pragmático del concepto, esto es, dependiendo del uso que hacen las personas del término “mediación” en su vida cotidiana; por ello es muy frecuente que cuando se habla de mediación, hay una variedad de significados que se da por entendido que son comúnmente aceptados, y que aún y pudiendo ser correctos, no responden a lo que tratamos de explicar al abordar la mediación como un sistema de gestión de conflictos.

Siguiendo esta idea, encontramos que la Real Academia Española de la Lengua, en su avance de la décimo tercera edición de su diccionario, define el término mediación como:

*“mediación.*

*(Del lat. mediatio, -ōnis).*

*1. f. Acción y efecto de mediar.*

*2. f. Der. Actividad desarrollada por una persona de confianza de quienes sostienen intereses contrapuestos, con el fin de evitar o finalizar un litigio.”<sup>39</sup>*

---

<sup>39</sup> Tomado del sitio en internet de la Real Academia Española: <http://lema.rae.es/drae/?val=mediaci%C3%B3n> (consultado el 3 de abril de 2014)

Como podemos apreciar, la segunda acepción que la Real Academia Española otorga al término mediación ya reconoce, aunque de forma muy somera y primigenia este concepto como una forma de gestionar conflictos para evitar acudir a las instancia jurisdiccional (juicio).

Ahora bien, ya concentrándonos en esta definición, podemos atender a la forma y los términos en los que los estudiosos del tema han definido el concepto de mediación, de los que destacan cuatro definiciones, a saber:

a) Hernández y Puentes

*“La mediación comunitaria, tal y como se formula, aboga por la reconstrucción de la convivencia y de los vínculos sociales a partir de la participación activa de los ciudadanos en la gestión de los conflictos que les atañen. Proclama como metodología de trabajo el respeto para todas las personas y la aceptación legítima de sus opiniones e intereses por el simple hecho de ser personas, de ser ciudadanos que pertenecen a la ciudad. Y el mediador empeña su trabajo en ayudar a las personas a construir su acuerdo, o lo que es lo mismo, a redefinir o reconstruir su relación, desde una posición profesional y moral de respeto a la diversidad y a la autonomía de cada persona para decidir cómo y de qué manera quiere convivir, dentro de la necesaria interacción entre el bien individual y el bien colectivo.”<sup>40</sup>*

Como puede apreciarse, la definición que aportan estos autores proviene del contexto de la mediación comunitaria.

b) C. W. Moore

---

<sup>40</sup> PUNTES, S.; HERNÁNDEZ, M. *Op. Cit.*

*“La mediación es la intervención<sup>41</sup> dentro de una disputa o negociación de una tercera parte aceptada, neutral e imparcial quien no tiene un poder autoritario para la toma de decisiones, y que ayuda a las partes en conflicto, de manera voluntaria, a alcanzar su propio acuerdo, mutuamente aceptable, sobre los temas en disputa.”<sup>42</sup>*

La visión de Moore respecto de su definición, enfocada a vislumbrara la mediación como una forma de negociación asistida, en clara influencia a la visión de la escuela de Harvard, a la cual pertenece este autor;

### c) Folberg y Taylor

*“La mediación es un proceso de resolución o gestión de conflictos; una alternativa a la violencia, a la autoayuda o al litigio, y se diferencia de los procesos de consulting, negociación y arbitraje. En los procesos de mediación, los participantes, con ayuda de un mediador imparcial (o equipo), identifican de manera sistemática los temas en disputa, desarrollando y considerando opiniones, creando opciones para alcanzar acuerdos consensuados que satisfagan de manera realista los intereses y las necesidades de los participantes. La mediación es un proceso de autoempoderamiento que enfatiza la responsabilidad de los participantes en la toma de decisiones que afectan sus vidas.”<sup>43</sup>*

Folger y Taylor hacen hincapié en el aspecto emocional del conflicto. Su visión es más de carácter transformativo, siendo su ámbito natural de desarrollo, la mediación familiar;

---

<sup>41</sup> En este caso, debemos, señalar que si bien Moore al hablar de la mediación como una forma de intervención; la visualiza como un proceso, éste no debe de entenderse como un proceso “legal”, sino a una serie de etapas que se van a llevar a cabo durante el desarrollo de la mediación y que van a facilitar la creación de un espacio de comunicación y de confianza entre los mediados para la atención del problema que les atañe y la construcción de acuerdos que le den solución al mismo.

<sup>42</sup> MOORE, C., *Op. Cit.*

<sup>43</sup> FOLBER, J.; JONES, T. *Nuevas direcciones en mediación. Investigación y perspectivas comunicacionales*, Editorial Paidós, Barcelona, 2004

d) S. Ferré

*“La mediación es un proceso de resolución de conflictos privado, confidencial y voluntario, que permite que las partes implicadas puedan comunicarse entre sí, expresando entre otros, sus puntos de vista, argumentos, intereses, necesidades y expectativas, y llegando, en su caso, a acuerdos mutuamente consentidos, acompañadas por un tercero imparcial, la persona mediadora, quien actúa como facilitadora del mismo y que vela por su legítimo funcionamiento, creando así un espacio de diálogo en el que prevalezca la equidad comunicativa, la seguridad, la libertad y la igualdad entre las partes. La mediación no debe confundirse ni con el asesoramiento jurídico ni con el psicológico, puesto que no está diseñada para el tratamiento específico de conflictos intrapersonales (o psíquicos), sino interpersonales.”<sup>44</sup>*

Finalmente, esta cuarta definición aportada por Ferré, da un enfoque de carácter pedagógico-afectivo; es decir que busca concentrar el tratamiento del conflicto dentro del contexto social del mismo.

Del análisis de las anteriores definiciones podemos identificar los siguientes puntos en común:

- La mediación es un mecanismo para gestionar conflictos;
- Su premisa básica es la comunicación directa y eficaz entre las partes;
- Implica la participación activa en la gestión de los conflictos por parte de la ciudadanía involucrada;

---

<sup>44</sup> FERRÉ, S. *Op. Cit.*

- La mediación parte de la libre voluntad de las partes, que aceptan el proceso y el apoyo del mediador a quien se tiene por un tercero neutral e imparcial; y
- La decisión respecto de las o las soluciones al conflicto se transfiere directamente a las partes.

A partir de estos elementos, así como las características propias del ámbito en el que se construyen estas definiciones, podemos coincidir en una quinta definición, que si bien maneja una visión circular narrativa, resulta más amplia y general para establecer lo que para efectos de esta reflexión, es la mediación:

*...un proceso voluntario por medio del cual las partes involucradas en un conflicto (sean personas físicas o morales), buscan encontrar una solución pacífica a éste, con el apoyo de un tercero neutral e imparcial, quien los asiste y ayuda tendiendo puentes de comunicación y colaboración entre las partes para que estos alcancen y asuman sus propios acuerdos, a través herramientas y mecanismos flexibles y de naturaleza multidisciplinaria, que contribuyan al mutuo respeto, reconocimiento y legitimación del otro.*<sup>45</sup>

## **VII.2. Brevísimas semblanzas históricas de la mediación**

La mediación como tal, es un constructo relativamente nuevo, ya que tiene aproximadamente medio siglo de existencia. Surge durante la década del setenta en los Estados Unidos de Norteamérica, tomando como base las buenas prácticas identificadas en la resolución de problemas relativos al mundo empresarial y

---

<sup>45</sup> ESQUIVEL MARTÍNEZ, RAÚL, *La composición dramática. Otra forma de abordar a la mediación*, IL3-UB Universidad de Barcelona, 2011

comercial que permitían ofrecer soluciones rápidas, económicas y eficaces, sin necesidad de acudir a la autoridad jurisdiccional. Gracias a los resultados obtenidos, poco a poco la mediación se fue extendiendo y desarrollando hacia el ámbito de las relaciones familiares. En los últimos años de la década del setenta, la mediación llegó a Inglaterra, a partir de la iniciativa de un grupo de abogados independientes, consiguiendo más tarde, ya entrada la década del ochenta establecerse en el sector privado, sustentando teóricamente a este medio alternativo por los trabajadores sociales del contexto familiar, social y legal.

En España, la mediación surgió en diferentes zonas como Andalucía, Madrid, Asturias, Granada, Aragón y Cataluña, como resultado de un movimiento interdisciplinario de grupos psicosociales en los juzgados familiares iniciado en 1983, y que generó iniciativas provenientes de diferentes campos de acción y conocimiento (derecho, psicología, trabajo social, pedagogía, etc.) encaminadas a incorporar a la mediación en los asuntos de índole familiar.

En Francia, la mediación surgió en principio como una herramienta del Ombudsman, y en paralelo, asociaciones de padres y madres separados comenzaron a incorporar a la mediación como una oportunidad para obtener regímenes de visitas más favorables a sus intereses, institucionalizándose en el derecho civil a partir de la década del noventa. Por otra parte, en Argentina, el Ministerio de Justicia declaró como un asunto de interés nacional la institucionalización y el desarrollo de la mediación durante los años noventa.

Finalmente encontramos que en México, en los últimos tres lustros, la mediación ha tenido un gran impulso en la mayoría de las entidades federativas, especialmente por parte de los tribunales locales, con la creación de centros de justicia alternativa, además de la promulgación de leyes que regulan a la mediación, no sólo a nivel público, sino que reconociendo también a la mediación privada en múltiples materias como la mercantil, la familiar, la civil, etc.

Así las cosas, podemos afirmar que la figura mediación se ha extendido prácticamente por todo el mundo, ajustándose, por supuesto a las características distintivas de cada zona en donde se desarrolla.

### ***VII.3. Principios estructurales de la mediación***

Como hemos podido apreciar a lo largo del presente trabajo, la mediación, como modelo de gestión pacífica de conflictos, entraña una serie de elementos estructurales que lo caracterizan y distinguen de los otros medios alternos. Estos elementos son:

- a) **Voluntariedad.** Este principio resulta muy claro y ya hemos reparado en él en páginas anteriores. Se refiere al hecho de que la expresión de la libre voluntad de los mediados es fundamental. Esta voluntad se expresa en tres sentidos:
- *Voluntad de sujetarse al proceso de mediación para intentar una solución a su conflicto;*
  - *Voluntad de que determinado mediador sea quien los apoye durante el proceso; y*

- *Voluntad para determinar y aceptar los términos y condiciones de aquellas opciones de solución que construyan con su contraparte para dar por terminado el conflicto.*

Si alguna de las partes no accede a la mediación, o durante el desarrollo de ésta decide que ya no quiere participar, automáticamente se dará por terminado el proceso. Lo mismo sucede con los acuerdos que se construyen; no puede ninguno de los mediados ser obligado a aceptar determinado acuerdo. *"...la mediación sólo funciona a nivel voluntario, no se puede imponer. Si yo no quiero que conozcan mi problema, no te voy a hablar, y no va a haber mediación. Es decir, debe haber voluntad de buscar y permitir que un tercero entre en el problema".*<sup>46</sup>

- b) **Confidencialidad.** Éste es un principio ético dirigido fundamentalmente hacia el mediador; sin embargo se extiende hacia los mediados, y significa que toda la información que se maneja dentro de la mediación, no podrá ser divulgada o utilizada dentro de un proceso jurisdiccional; por lo tanto, las sesiones no podrán ser grabadas ni transcritas, y salvo los acuerdos (el de mediación y los parciales y finales, en su caso), todos los documentos que se generen durante el proceso (notas, esquemas, etc.), serán destruidos. Lo anterior se debe fundamentalmente a que se tocan sentimientos, emociones y relaciones interpersonales, además de que contribuye a la construcción de ese espacio de confianza que requieren los mediados para desenvolverse con mayor plenitud durante la mediación. Por su parte, el mediador no puede ser llamado como testigos en ningún proceso judicial o administrativo, si no llegaron a ningún acuerdo en mediación, y acudieran ante los Tribunales para resolver su

---

<sup>46</sup> LEDERACH, J.P. *Op. Cit.*

conflicto; y, salvo las excepciones y limitaciones específicamente establecidas por la ley, no podrá revelar o divulgar lo que se haya dicho durante las sesiones.

- c) **Imparcialidad.** Este principio se refiere a la actitud que debe de tomar y mantener el mediador frente a los mediados; es decir, que el mediador no tiene una opinión tendenciosa ni prefiere o está más a favor de alguna de las partes confrontadas. Un mediador jamás emitirá un juicio o emitirá una interpretación y/o valoración respecto de la información que los mediados ponen a su disposición; ni permitirá que sus creencias y valores personales influyan a favor o perjuicio de un mediado o de otro.
- d) **Neutralidad.** La neutralidad, aunque frecuentemente se confunde con la imparcialidad, se refiere fundamentalmente a que fuera del ámbito de la mediación, no existe vínculo afectivo o comercial previo entre el mediador y las partes.

*“La necesidad de imparcialidad y neutralidad no significan que un mediador no pueda tener opiniones personales acerca del resultado de una disputa. Nadie puede ser completamente imparcial. Lo que la imparcialidad y la neutralidad en efecto significan es que el mediador puede separar sus opiniones de los deseos de los litigantes y concentrarse en los modos de ayudar a las partes a formular sus propias decisiones sin favorecer impropriamente a una de ellas.”<sup>47</sup>*

- e) **Flexibilidad.** Que la mediación sea flexible, implica que el proceso, aunque cumple con etapas definidas, sujeta en modo alguno a alguna forma de carácter estricto o rígido. Este principio resulta uno de los más interesantes de la

---

<sup>47</sup> MOORE, C. W. *Op. Cit.*

mediación, ya que abre la puerta para la creatividad, tanto de los mediados, al diseñando la forma en la que querrán llevar su mediación, como para el propio mediador, quien podrá echar mano de cualquier herramienta que le pueda ser útil para que el proceso fluya de la mejor manera y con ello se garanticen los mejores resultados.

- f) **Equidad.** Este principio es el que da la horizontalidad de la que hemos hablado en apartados anteriores, ya que implica que el mediador debe mantener el equilibrio entre los mediados, a fin de que ambos se conduzcan en un plano de igualdad que les permita obtener acuerdos recíprocamente satisfactorios;
  
- g) **Legalidad.** *“La mediación tendrá como límites la voluntad de las partes, la ley, la moral y las buenas costumbres”<sup>48</sup>;*
  
- h) **Economía.** Es decir, que el proceso de mediación está dirigido a generar un mínimo de gasto para los mediados (tiempo, dinero y desgaste emocional).

A partir de estos principios, podemos reafirmar la idea de que el proceso de mediación tiene un carácter eminentemente cola; por lo que es necesario que las partes se comprometan y responsabilicen en el trabajo conjunto que desarrollarán durante el proceso, ya que ellos y sólo ellos son los protagonistas del conflicto y por tanto les corresponde a ellos tomar la responsabilidad activa, asertiva y colaborativa de las posibles soluciones al mismo.

---

<sup>48</sup> Tomado de la fracción VIII del artículo 8 de la *Ley de justicia alternativa del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal* vigente.

En tal sentido, la participación del mediador se restringe a la de coordinar y dirigir el proceso, y entra y sale, permitiendo que las partes comiencen a comunicarse y a buscar opciones que les permitan allanar de manera satisfactoria para todos el conflicto que les aqueja y los llevó al espacio de la mediación. Así pues, el mediador solamente dirige el proceso, indica las etapas que hay que seguir y la mecánica general de cómo se deben de llevar a cabo.

En conclusión, podemos afirmar que estos principios establecen las bases a partir de las cuales el mediador deberá crear un contexto de participación para los mediados, estableciendo un espacio y un ambiente que brinde a los mediados la suficiente confianza, seguridad y comodidad para que colaboren entre sí libremente, a partir del respeto, la legitimación del otro, con una visión enfocada al futuro, en la que los mediados abandonen sus posiciones (de carácter negativo “quiero...”) y se coloquen en sus intereses (de carácter positivo “necesito”), lo que desde un punto de vista finalista les permitirá no sólo la solución inmediata del conflicto, sino reconstruir la confianza fracturada y proyectarla a futuro, hacia una nueva realidad generada de manera conjunta entre los mediados.

#### ***VII.4. Límites de la mediación***

Antes de continuar, es muy importante establecer que la mediación también está sujeta a una serie de limitaciones que deben de tenerse en cuenta para garantizar que lo que se está haciendo es realmente una mediación, y que los resultados que se obtengan del proceso sean lo más óptimo posible.

Estas limitaciones pueden ser absolutas o relativas; esto es, que pueden ser tajantes y su incumplimiento hará imposible la mediación (como sería la falta de voluntad de alguna de las partes); o bien ser relativas y depender directamente de la gestión que las partes llevan a cabo respecto del propio conflicto (la comunicación, el respeto o el reconocimiento mutuos, por ejemplo).

Ahora bien, estas limitaciones también están categorizadas en función de la su ubicación:

- **En el conflicto:** En esta categoría habrán principalmente dos limitantes: La restricción legal de mediar en un conflicto; y cuando la alternativa de una de las partes (distinta a la mediación) es superior a cualquier posible acuerdo en mediación.
- **En los mediados:** Aquí las limitaciones aparecen cuando los valores o creencias de las partes hacen inviable una mediación, como pueden ser creencias religiosas prejuicios personales, ya que en razón de esto se niegan o rechazan atributos identitarios que generan un trato discriminatorio o vejatorio en razón de género, etnia, religión, etc.

Así mismo, resulta relevante la importancia que se da a la relación, ya que en función en el valor que los mediados le otorguen, se determinará el análisis que se realice del conflicto, en incluso el esfuerzo que los mediados desplieguen para gestionar su solución. Caso similar es el de la forma como cada uno de los mediados vivan el conflicto y el impacto que les causa. Emociones tales como el dolor, la ira, la decepción, la venganza, etc. pueden hacer del todo inútil iniciar un proceso de mediación.

- **En el mediador:** Básicamente en esta categoría se encuentran tres limitaciones: la formación (que exige al mediador contar con la capacitación profesional necesaria para llevar adecuadamente la mediación, de manera honesta y profesional); la experiencia (que limita la participación del mediador para la gestión de determinados asuntos que, por su complejidad requieren de un profesional con la práctica suficiente para que no se le salgan de las manos), y los motivos que, de acuerdo con los preceptos legales, impiden al mediador a participar en determinado proceso de mediación (y que responde más a cuestiones éticas y deontológicas).
- En el exterior: finalmente están aquellos factores del entorno que, de acuerdo con su magnitud, obstaculizan o impiden el desarrollo del proceso de mediación y que pueden ser factores de tiempo, de distancia o bien de carácter económico

### ***VII.5 Escuelas de la mediación***

Cuando nos detuvimos a analizar diferentes definiciones de la mediación, hicimos mención de que unas y otras daban un enfoque determinado por algún elemento específico en el que se hacía énfasis; esto responde a las diferentes corrientes de carácter teórico en las que se sustenta a la mediación y sus objetivos de una u otra manera; es decir, a la “Escuela” a la que pertenece.

De acuerdo con el enfoque de la mediación que aporta cada una de estas escuelas, y los objetivos que persiguen, se determinan sus métodos y herramientas de las que se habrá de valer el mediador en la ejecución de sus funciones; sin embargo, no se trata de condiciones excluyentes o tajantes, sino que cuentan con puntos de

contacto, e incluso en la práctica, podemos afirmar que los mediadores profesionales no necesariamente se restringen a los postulados y dinámicas de una escuela en específico, sino que, aprovechando el principio de flexibilidad, van adaptando sus métodos de acuerdo con las necesidades de cada mediación.

En la actualidad existen variadas y diversas escuelas de la mediación; sin embargo, fundamentalmente la mayoría de éstas provienen o son el resultado de la combinación de tres modelos, que se consideran como los más importantes y que han sido el objeto de innumerables y vastos estudios, pudiéndose identificar tanto ventajas como desventajas en cada una de estas corrientes.

Dadas las limitaciones de espacio del presente trabajo y sus objetivos, no es dable abordar un análisis prolijo de estas escuelas; por lo que nos limitaremos a hacer una breve exposición que nos permita visualizar, *grosso modo*, en qué consisten estos tres modelos de mediación.

#### **a) Escuela de Harvard**

*“El modelo lineal de Harvard se define como un sistema de negociación que llega a un acuerdo inteligente, debe ser eficiente y mejora o, como mínimo, no perjudica las relaciones entre las partes.”<sup>49</sup>*

---

<sup>49</sup> FISHER, R.; URY, W. *Obtenga el sí. El arte de negociar sin ceder*, Editorial Continental, México, 1992

Se trata de una escuela de negocios, cuya finalidad o atención está situada en la resolución del conflicto, a partir de la diferenciación de las posiciones, los intereses y las necesidades.

Fisher y Ury<sup>50</sup> establecen cuatro principios rectores de la escuela de Harvard:

- 1) *Los problemas deben de separarse de las personas*; es decir, que debe entenderse que el problema no es “el otro”, sino que simplemente, existe un problema. El objetivo es humanizar al otro, reconocerlo como persona con una percepción propia y no una cosa abstracta.
- 2) *La gestión del conflicto debe concentrarse en los intereses y no en las posiciones*; Para ello, el mediador debe procurar y promover un lugar, un ambiente idóneos para que fluya la comunicación activa y la confianza entre las personas.
- 3) *Antes de tomar una decisión, es necesario generar una variedad de opciones*; lo mediados deben de poner sobre la mesa todas las ideas y posibilidades que consideren viables para resolver el conflicto, de manera que cuenten con la gama más amplia posible para su análisis y decisión conjunta; y
- 4) El desarrollo de los resultados debe estar dirigido por criterios objetivos; es decir, que debe favorecerse la orientación a la legislación, a opiniones de expertos o peritos, y siempre en función del conflicto *per se*, sin ocuparse del aspecto subjetivo de las partes.<sup>51</sup>

---

<sup>50</sup> FISHER, *Op. Cit.*

<sup>51</sup> En este principio, es en donde radica la principal diferencia entre la Escuela de Harvard y los demás modelos de mediación.

La escuela de Harvard, es un modelo lineal que encuentra un campo de acción muy amplio en conflictos de carácter comercial, en los cuales la parte relacional y personal no posee relevancia, y por consiguiente puede enfocarse primordialmente hacia la resolución del conflicto

#### **b) Escuela Transformativa**

A diferencia de la escuela de Harvard, el modelo transformativo considera como el objetivo principal de la mediación, que a través del proceso se logre cambiar a las personas y no a las situaciones; es decir, que más que orientarse a la solución del conflicto, se preocupa por darle un nuevo enfoque y transformarlo de un elemento negativo a un área de oportunidad para el crecimiento y desarrollo positivos de las personas.

Esta escuela maneja como un elemento fundamental el reconocimiento mutuo de los mediados, y busca que los mediados se empoderen haciéndose cargo no sólo del conflicto, sino de la reconstrucción de los lazos relacionales que les unen.

Aquí, el aspecto emocional del conflicto juega un papel fundamental, por lo que este modelo resulta mucho más eficaz cuando se trata de conflictos familiares o derivados de la convivencia cotidiana. Así como el modelo de la Escuela de Harvard, fue diseñado e impulsado fundamentalmente por abogados, en el caso de la Escuela Transformativa, sus desarrolladores son principalmente psicólogos.

### c) Escuela Circular - Narrativa

Esta escuela de la mediación persigue un doble objetivo: por una parte, busca un cambio en las relaciones entre los mediados y por el otro la construcción de un acuerdo a partir de la comunicación (verbal y no verbal).

Si bien la comunicación es una herramienta de la que echan mano las tres escuelas que analizamos, en el caso del modelo circular–narrativo, encontramos que ésta adquiere un valor y un peso específico adicional. La premisa de esta escuela es que aunque las partes posean una versión ordenada de la realidad, requieren de un cierto grado de caos que les permita reflexionar y reconfigurar el entorno, haciendo más flexible sus pensamientos y abriéndose a la consecución de opciones de solución.

El modelo circular narrativo tiene su origen en tres fenómenos: la terapia familiar sistémica, el movimiento posmoderno y el construccionismo social, por ello su metodología está basada en la interacción.

- *Terapias sistémicas*: En función de ello toma técnicas como la distinción de la *dificultad* (que es un problema que molesta, que existe y no se puede evitar), y la crisis (que es el problema que se agrava al momento de aplicar el sentido común).<sup>52</sup>
- *Terapias breves*: Igualmente aplica la técnica de la reformulación y la recontextualización aportada por las terapias breves, que permiten modificar la

---

<sup>52</sup> Esta distinción fue establecida por Watzlawick, como parte de sus teorías sobre la terapia sistémica.

visión que se tiene de un problema determinado y con ello la forma de ver una situación, o de entender a la otra persona. Esta reformulación tiene por objetivo conseguir un cierto grado de flexibilidad que nos conduzca a una recontextualización constructiva.

- *Externalización*: La externalización busca separar a las personas del conflicto. Las partes deben tomar distancia del problema y cosificar al conflicto, lo que nos lleva necesariamente a entender que no se trata de la persona en sí misma, sino del problema.

El modelo circular narrativa basa su acción en el relato de las historias de los mediados y su reconstrucción, tomando como base, no ya la visión parcial de uno sólo de los involucrados, sino que incluya las diferentes visiones que se tienen de esa misma realidad. Esto se logra con un método de preguntas que rompen el esquema unicausal de “causa-efecto” y lo transforma en un sistema en el que un efecto puede convertirse en causa de un efecto nuevo y viceversa. A estas preguntas se les conoce como preguntas circulares, y promueven que cada una de las partes expliquen y contextualicen determinada situación conflictiva, aportando su percepción sobre el mismo.

*“Todos los aspectos mencionados anteriormente parten de la misma idea: del construccionismo social que declara que los ‘hechos’ no son hechos o cosas en sí, sino productos de un consenso social, o sea, se una construcción social.”<sup>53</sup>*

---

<sup>53</sup> SUARES, M. *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*, Paidós, Barcelona, 1996

Este modelo de mediación enfatiza la importancia de resistir a los discursos sociales dominantes, a través de la deconstrucción de conceptos y términos, para detener los procesos de marginalización de grupos sociales; por ello esta escuela resulta muy útil en los casos de mediación intercultural o la de conflictos por diversidad, ya que las partes, además de narrar sus historias, son capaces de resistir a la internalización de mensajes culturales negativos y realizar su propia construcción social. Con ello, en los casos de conflictos intergrupales, se promueve que las partes comprendan que las personas o grupos no son el problema, sino que el problema es el problema, lo que genera un cambio en la forma de entender el conflicto como algo “diferente”.

#### ***VII.6 El proceso de mediación***

Al abordar el tema de los principios que rigen a la mediación, señalamos a la flexibilidad como uno de los principios más importantes. Sin embargo, esto no quiere decir que cuando estamos frente a una mediación, nos encontramos dentro de un sistema anárquico de negociación asistida; por el contrario, la flexibilidad de la mediación se refiere básicamente a la versatilidad que se tiene para echar mano de cualquier tipo de herramienta o recurso que pueda contribuir a llevar a la mediación por buen puerto.

Todo proceso mediatorio debe responder a un orden y a un parámetro establecidos que funcionan como una guía general de trabajo, a manera que los objetivos que persigue la mediación se vayan cumpliendo uno a uno y que sea posible llevar una relación lógica de los progresos que se van consiguiendo los mediados.

*“El procedimiento de la mediación implica que se sigan una serie de pasos de carácter genérico que incluyen el acto de reunir a las partes para intercambiar sus puntos de vista, conocer el papel del mediador y las reglas que rigen la mediación, y estar entonces en posibilidad de aceptar voluntariamente que un tercero intervenga para auxiliarlos a lograr dichos acuerdos:”<sup>54</sup>*

Bajo esta premisa podemos establecer cinco etapas o fases comunes y básicas que son utilizadas para llevar el proceso de mediación, independientemente del modelo que se utilice.

1. **Solicitud de mediación.** Éste es el punto de partida de todo proceso de mediación, aunque no implica propia o necesariamente su inicio. y el primer contacto que se dará entre el/los posibles mediados y el mediador. Aquí se da un panorama general de lo que es la mediación, cómo funciona, etcétera, y se hace además un primer acercamiento al conflicto en la que se hace una valoración para determinar la factibilidad de que el mismo se intente resolver a través de la mediación, o si, definitivamente ésta no será la forma idónea de buscar una solución;
2. **Acogida:** Aquí es donde propiamente comienza el proceso de mediación. El mediador hace una presentación formal y detallada de la mediación, señala sus reglas básicas, principios y característica. Posteriormente, los mediados harán el primer relato de su percepción del conflicto. El mediador no hará juicios ni valoraciones de las narrativas ofrecidas por los mediados, sino que a través de preguntas buscará centrar el conflicto, clarificar significados e identificar

---

<sup>54</sup> BERNAL SAMPER, TRINIDAD, *La mediación. Una solución a los conflictos de ruptura de pareja*, Editorial Colex, España, 2008

posiciones e intereses, todo ello, si hacer juicios o valoraciones de respecto de la información aportada por los mediados.

3. **Elaboración de la agenda:** Una vez que se han identificado los temas conflictivos, los mediados construirán conjuntamente y con el apoyo del mediador, una agenda de trabajo en la que determinarán cuáles y en qué orden desean tratar cada uno de los temas durante la mediación. La elaboración de esta agenda responde a un principio de orden, para pasar de una etapa a otra es necesario haber superado las anteriores; si nos encontramos ante una identificación de los temas del conflicto que las partes quieren solucionar..., es necesario haber superado correctamente la fase anterior; es decir, saber cuáles con los intereses de cada una de las personas.
4. **Generación de opciones:** de todas las fases generales del proceso de mediación, ésta, sin duda alguna, es la más creativa, asertiva y espontánea, ya que abre la posibilidad para los mediados de echar mano de toda su imaginación e inventiva para diseñar y proponer diferentes opciones de solución a cada uno de los temas que decidieron abordar en la agenda. El mediador animará a los mediados “apoyado sobre los pilares de la flexibilidad, la innovación y la creatividad”<sup>55</sup>, verificando tanto la viabilidad como la perdurabilidad de cada opción, a fin de que los mediados tengan un esquema completo de todas las implicaciones de cada opción, sus pros y contras, antes de decidirse por una u otra.
5. **Acuerdo:** Como resultado de todas las etapas anteriores, tenemos a la fase del acuerdo como la culminación de todo el proceso, pues será aquí en donde los mediados, de común acuerdo tomarán de entre las opciones planteadas y analizadas, aquellas que les resultan más eficaces y satisfactorias. Dichos

---

<sup>55</sup> CALCATERRA, RUBEN ALBERTO, *El modelo estratégico de mediación. Supuestos y fundamentos*. Complutense de mediación y gestión de conflictos, Revista La trama número 4 (abril 2003), [http://www.revistalatrana.com.ar/contenidos/larevista\\_articulo.php?id=73&ed=4](http://www.revistalatrana.com.ar/contenidos/larevista_articulo.php?id=73&ed=4) (consultado el 18 de marzo de 2014)

acuerdos podrán plasmarse por escrito, y en ese caso, el mediador será quien le de la forma adecuada al documento, considerando que el mismo deberá ser específico, equilibrado, realista, claro y simple.

Este acuerdo podrá abordar sólo algunos de los temas en conflicto (ser parcial), o abarcar todos los puntos tratados en la mediación (total), e igualmente podrá optar por su carácter de provisionalidad.

Según Marinés Suares, el hecho de llegar a un acuerdo:

*“Siempre pone en evidencia la voluntad de las partes:*

- *De ser flexibles.*
- *De ser abiertos.*
- *De ser creativos.*
- *De ser productivos.*
- *De ser protagonistas.*
- *De reconocer el protagonismo de la otra parte.*
- *De hacerse responsables de sus propios problemas.*
- *El acuerdo es una evidencia de sus características positivas.”<sup>56</sup>*

De manera muy general, estos son los puntos más importantes que posee cualquier proceso de mediación. Cabe destacar que con la finalidad de hacer la exposición más clara, la forma en que se han descrito responde esquema secuencial y lineal; sin embargo en modelos de mediación como el circular narrativo, estas etapas adquieren una naturaleza dinámica en la que es posible empezar en una determinada etapa y retroceder y/o avanzar tantas veces como sea necesario hasta que cada punto de los que se traten queden totalmente analizados y resueltos.

---

<sup>56</sup> SUARES, MARINES, *Op. Cit.*

## **VIII. Mediación e interculturalidad**

### ***VIII.1 Legitimidad y legitimación de la mediación***

Uno de los objetivos primordiales de la mediación es promover un procedimiento de dialogo que asegure que la argumentación racional sea el resultado de una construcción intersubjetiva en condiciones de libertad e igualdad; es decir que la comunicación entre los mediados se dé en un plano de confianza, respeto y reconocimiento del otro. Por ello hablamos de legitimidad de la mediación, y con ello nos referimos a los caracteres que debe tener la mediación para que se considere que la participación de los ciudadanos sea moralmente debida, racionalmente justificada.

Esto nos lleva a afirmar que la mediación constituye una opción moralmente correcta, que se legitima a partir de los siguientes criterios:

- Genera un consenso racional que se da entre individuos o grupos libres e iguales;
- La participación se actualiza desde la autonomía individual
- Plantea como la norma superior, el respeto irrestricto a los Derechos Humanos;
- Constituye un proceso de diálogo dirigido a la obtención de resultados; y
- Garantiza la soberanía de los individuos y su derecho a la autodeterminación.

En este orden de ideas, estimamos que la legitimación de la mediación son los factores fácticos que determinan a los ciudadanos ejercer su participación, es decir,

mecanismos tales como la voluntariedad, la elección libre del mediador, la horizontalidad del proceso y la ausencia de poder del tercero (mediador)

*“La alternativa deseable (a la competencia) es un exigente y difícil tipo de cooperación, que trata de reunir a personas con intereses distintos o incluso en conflicto, que no se caen bien, que son desiguales o que sencillamente no se entienden. El desafío está en responder a los demás respetándolos tal como son. Este es el desafío de toda gestión de conflictos.”<sup>57</sup>*

Finalmente, otro elemento que da legitimidad y legitimación a la mediación es precisamente el hecho que está sustentado, ante todo, en un procedimiento de dialogo, en el que la argumentación es racional y producto de una construcción intersubjetiva en condiciones de libertad e igualdad; esto es, que el dialogo se va formando de manera conjunta entre los interlocutores, siempre en un plano horizontal en el que ambos se encuentran en el mismo nivel, y por consiguiente, se encuentran en igualdad de condiciones y sus razonamientos son tan válidos como el del otro.

Ahora bien, para asegurar que el resultado no sea impuesto por el mediador sino construido por la argumentación racional generada en el proceso de diálogo entre las partes, deben seguirse las siguientes reglas:

- a) En el discurso puede participar todo el que puede hablar, introduciendo o cuestionando cualquier afirmación que surja en el discurso;

---

<sup>57</sup> SENNET, RICHARD, *Juntos. Rituales, placeres y políticas de cooperación*, Editorial Anagrama, España, 2012

- b) Todos los participantes tienen derecho a expresar su percepción, sus criterios y sus necesidades; y
- c) A ninguna de las partes se le puede limitar o negar su derecho a ejercer la salvaguarda de sus derechos, si dentro o fuera del discurso predomina la fuerza.

### ***VIII.2 La responsabilidad en conflictos de diversidad***

El término responsabilidad, en sí mismo, reviste una pluralidad de significados que van desde imputabilidad o la posibilidad de calificar a alguien como sujeto de una obligación determinada; hasta como sinónimo de culpa o de compromiso.

Pero también puede conceptualizarse con una implicación de carácter positivo, cuando percibimos a la responsabilidad como la causa de determinados actos, y el ejercicio de la autonomía personal.

Cuando visualizamos a la responsabilidad como una forma de la culpa, quedamos expuestos a una emoción negativa que pocas personas aceptan asumir, ya que implica consecuencias negativas, tales como rechazo social, una sanción, una pena, etcétera. En contra partida, encontramos que la responsabilidad también puede adquirir connotaciones positivas y emancipadoras por las que el individuo se hace cargo de los efectos y consecuencias que pudieran derivarse de una decisión independiente y autónoma.

Ahora bien, si llevamos el concepto de responsabilidad al ámbito de la organización social, ésta podrá definirse como una responsabilidad de carácter eminentemente moral, que se refiere a la intención con la que determinada persona llevó a cabo tal o cual acto, más allá de los aspectos externos y contextuales bajo los cuales se asumió una responsabilidad determinada. Esto es que la responsabilidad implica, bajo esta percepción, que se trata de una cuestión de responsabilidad que rebasa la esfera meramente jurídica y se sitúe dentro del ámbito moral o ético, por lo que sus connotaciones son más profundas ya que responden al fuero interno de cada individuo.

*“Así, de la constatación, básicamente correcta, de que con nuestros comportamientos modificamos la vida de los otros, de que constantemente actuamos en sus sentimientos, en sus impulsos, en sus odios y en sus simpatías podemos extraer la conclusión de que – puesto que tanto podemos influir en los demás- nada es gratuito y estamos cargados de responsabilidad”<sup>58</sup>*

En este sentido y cerrando las ideas antes expuestas, podemos complementar la expresión de José Ortega y Gasset de *“Yo soy yo y mi circunstancia...”*, ya que además, yo formo parte de la circunstancia de los que me rodean, y todas mis acciones, omisiones, y actitudes, se traducen en los demás en parte de su circunstancia, es decir, como estímulos del entorno que afectan, modelan y forjan su carácter y su identidad.

---

<sup>58</sup> CRUZ, MANUEL, *Responsabilidad, responsables y respondones*, en VIDIELA, GRACIELA y GAETA, RODOLFO (COORDS.), *Universalismo y multiculturalismo*, Editorial Eudeba, España, 2000

Ahora bien, al tenor de esta reflexión debemos preguntarnos sobre quién va a recaer la responsabilidad ante un conflicto. Sobre este punto Richard Sennett<sup>59</sup> establece que existen tres formas de atribución de la responsabilidad:

1. *La responsabilidad es del gobernante;* en este nivel se descarga la responsabilidad del conflicto en el representante del estado, y con ello, se le transfiere también la responsabilidad de aportar la solución. Esta forma de atribución tiene que ver con el concepto del Estado de bienestar del que ya hablamos en páginas precedentes. El pacto social que el individuo asume para obtener una garantía de seguridad y bienestar, trae aparejada que el individuo renuncia voluntariamente a su responsabilidad y protagonismo en la gestión de los conflictos, trasladándolos a la esfera de funciones de ese ente superior, el Estado. En razón de ello, es el Estado quien debe dar respuesta al conflicto, gestionarlos y darle solución aplicando la fuerza de la ley. Por ello el grupo social adopta una actitud pasiva, en espera de que sea el Estado quien resuelva sus conflictos.

2. *La responsabilidad es de los otros;* esta forma de atribución de responsabilidad responde a una naturaleza de carácter excluyente que sitúa en el ámbito de los conflictos al término “otros”, sobre el de “nosotros”. Este esquema de pensamiento es propio de los estados promotores de la ciudadanía nacionalista; lo que produce que dentro de los conflictos comunitarios, y especialmente los suscitados con motivo de la convivencia pluricultural, se generen grupos de “nosotros” (que nunca tienen la culpa del conflicto), enfrentados a grupos de

---

<sup>59</sup> SENNETT, RICHARD, *La corrosión del carácter*, Editorial Anagrama, colección Argumentos, España, 2010

“otros” (que en consecuencia siempre son los generadores del conflicto), estableciendo una dialéctica en la que la culpa, la responsabilidad, es transferida de un grupo a otro, sin que en principio, ninguno busque construir una solución que escape de la posición del propio grupo, sin imponerse al de los “otros”. Como podemos apreciar esta segunda opción no permite mayor espacio para una gestión positiva y asertiva de los conflictos.

3. *La responsabilidad es de uno mismo*; finalmente Sennett nos propone una tercera forma, un tercer modelo que parte de la idea de que es el individuo, o el grupo propiamente dicho quien o quienes, como parte del conflicto que les aqueja, quienes deben asumir la responsabilidad de construir soluciones al mismo, fortaleciendo la participación ciudadana productiva en la gestión de los conflictos. Al partir de la esfera del “yo” para actuar dentro del conflicto, se abre la posibilidad de compartir la propia historia del problema, la percepción individual del mismo hacia la contraparte y viceversa, de manera que podamos compartir las experiencias y abordar el conflicto desde diversas perspectivas, generan un proceso de evolución conjunta que redunde en soluciones más satisfactorias para todos y en las que no haya un vencedor y un vencido. Este esquema nos permite fortalecer la identidad cosmopolita en la que la inclusión, legitimación y el respeto hacia los “otros” se privilegia al constituirse un “nosotros plural” en el que todas las formas de pensamiento no solo caben, sino que tienen un peso y un valor específico idéntico al de las demás.

## **IX. La mediación en conflictos interculturales**

La aspiración de toda sociedad democrática y contemporánea es alcanzar un estado que garantice una vida pacífica, digna y solidaria; es decir, paz y bienestar.

Por ello y como hemos analizado a lo largo del presente trabajo, es necesario que los Estados consigan fusionar su esencia identitaria con las nuevas necesidades generadas por la modernidad y el proceso de mundialización, en la que la migración es un factor determinante para el desarrollo de estas nuevas sociedades multiculturales, en las que día a día se practica la coexistencia de distintas culturas, lenguas, costumbres, religiones, etnias, etcétera dentro de un mismo territorio.

De esta manera los estados se ven compelidos a buscar mecanismos que les permitan garantizar a sus habitantes ese Estado de Bienestar a que aspira cualquier sociedad, a través de opciones claras, incluyentes y eficaces para dirimir los conflictos de convivencia que afectan cotidianamente a los gobernados. Y es aquí donde el modelo de mediación comunitaria e intercultural cobra una especial relevancia.

¿Y a qué nos referimos específicamente cuando hablamos de mediación intercultural? Páginas atrás, pergeñamos una definición genérica de lo que es la mediación, de la que podemos derivar que su ámbito de actuación es muy amplio y abarca cualquiera de las materias tradicionales de resolución de conflictos (penales, civiles, laborales, familiares; etc.) y uno de esos ámbitos es, precisamente lo que se conoce como mediación comunitaria, que es aquella que concentra su atención en los conflictos derivados de la convivencia cotidiana, o que provienen de la demanda de grupos ciudadanos entre sí o bien relacionados entre gobierno y gobernados.

Dentro de este campo es donde encontramos a la mediación intercultural, como una suerte de especialización dentro de la mediación comunitaria, y cuyo uso es relativamente reciente, por lo que aún cuenta con un limitado legado teórico-práctico, y con frecuencia suele confundirse con la comunitaria; sin embargo debe quedar muy clara la distinción entre una y otra, ya que toda mediación intercultural es comunitaria; pero no toda la mediación comunitaria es intercultural; es decir que la mediación comunitaria viene siendo el continente, mientras que la mediación intercultural es sólo uno más de sus contenidos, y aunque pueden compartir diversos elementos comunes, el sólo calificativo de “intercultural” implica, como condición *sine qua non*, que para exista el conflicto a gestionar debe de versar sobre diferencias derivadas del encuentro entre culturas diversas.

Al inicio de esta reflexión, señalamos que el proceso de globalización, además de múltiples resultados positivos, ha generado también diversos efectos negativos para estados menos preparados para afrontar la nueva realidad mundializadora, tales como crisis económicas y falta de espacios y oportunidades, y conflictos armados, en los que la única opción para la supervivencia es, en muchas ocasiones, la emigración.

En tales circunstancias, nacen las sociedades multiculturales, en donde los inmigrantes forman parte de la vida cotidiana de de estos nuevos conglomerados, y que si bien pueden contribuir a su nivel de bienestar (cotizan a la seguridad social, desempeñan mayoritariamente trabajos en sectores que los autóctonos no cubren), generan la necesidad de convivencia de diferentes creencias y

pensamientos, sin que exista un sistema de educación que promueva el respeto a la diversidad, la inclusión la igualdad y el derecho a la diferencia.

Ello provoca que en muchas ocasiones los autóctonos sientan amenazado su estilo de vida, sus creencias y su identidad ante la presencia cada vez mayor de habitantes foráneos, que a su vez, buscan reafirmar su identidad en territorio ajeno, e intentan acoplarse o integrarse a la nueva sociedad que los está recibiendo. El resultado es el surgimiento de una diversidad de conflictos que ninguna ley en sí misma o su ejecución estricta por parte de la autoridad consiguen superar.

La interculturalidad como anhelo, como ideal a alcanzar, implica consolidar sistemas sociales que tomen lo mejor, lo más positivo de cada grupo o cultura para generar nuevas realidades en las que las diferencias se transformen en un motor de evolución y desarrollo para consolidar un estado de bienestar en el que la igualdad y el respeto sean los pilares fundamentales de la sociedad.

Una de las características principales de la interculturalidad es que enfatiza y subraya en el reconocimiento de lo que se tiene en común y proyectarlo positivamente hacia el futuro para enriquecer el conocimiento y el progreso de la sociedad. La interculturalidad insiste en el diálogo, el conocimiento mutuo y el aprendizaje entre culturas. Los fanatismos vengan de donde vengan son el principal obstáculo para la existencia y el desarrollo de una sociedad intercultural.

Por ello, la mediación intercultural cobra vital importancia, ya que responde a estas necesidades básicas, privilegiando del diálogo, la legitimación y el reconocimiento entre las partes, coadyuva a eliminar la desconfianza y el miedo que genera lo desconocido, y fomenta una interacción positiva entre autóctono y el foráneo y con ello, la mutua adaptación, siempre desde una premisa de respeto.

### ***IX.1 Principios rectores de la mediación intercultural***

La mediación intercultural requiere responder a los principios estructurales a los que ya nos hemos referido (voluntariedad, confidencialidad, imparcialidad, neutralidad, flexibilidad, equidad, legalidad y economía) necesariamente implica que exista un conflicto derivado de una pugna entre culturas diferentes, también debe de responder, además de los principios estructurales a los que ya nos hemos referido, a ciertos axiomas tales como:

1. El reconocimiento mutuo de las partes y legitimidad de todos los intereses;
2. El respeto a la voluntariedad de las partes en la aceptación del procesos como en su continuidad;
3. La horizontalidad y la simetría del proceso y asimetría de los acuerdos;
4. La sostenibilidad de los recursos; y
5. La competencia y perfil adecuado de los mediadores interculturales.

Ahora bien, para poder garantizar que estos axiomas se cumplan dentro de la mediación intercultural, es necesario que tengamos en cuenta diversos principios y criterios, mismos que de manera general trataremos de explicar a continuación:

- a) **Aceptar el protagonismo de la historia del conflicto:** Este principio corresponde a la tercera forma señalada por Sennett para atribuir la responsabilidad. Y para que éste pueda actualizarse, es decir para que se verifique la asunción de la responsabilidad por parte de los involucrados en el conflicto, es necesario contar con un alto nivel de autonomía y de libertad.

Dentro del contexto que nos ocupa, al señalar a la autonomía y a la libertad, nos estamos refiriendo al nivel de *empowerment* que tiene cada uno de los involucrados sobre sí mismo. Este empoderamiento implica, no el poder de uno para situarse sobre el otro, sino la capacidad de tener poder sobre sí mismo, de conocerse y reconocerse como protagonista de la vida propia así como de la historia de un conflicto de diversidad. Lo anterior implica la existencia de un vínculo de naturaleza social en evolución y movimiento, que sencillamente resulta inconcebible en sociedades ignorantes y excluyentes que se desarrollan a partir de relaciones verticales.

- b) **Reconocimiento del otro:** este segundo principio se refiere a la capacidad de ver al otro como un igual, como al ser humano que es, y que por ese simple hecho tiene los mismos derechos y obligaciones que uno, y que cuenta además con la misma legitimación para preferir unas opciones sobre otras, incluso si son diferentes a las de uno mismo.

Para que este reconocimiento cobre eficacia, debe ser bidireccional; esto es que el reconocimiento debe ser mutuo y recíproco, ya que si una de las partes no lo expresa no se dará la igualdad y la horizontalidad que se requiere para hacer frente al conflicto y al proceso de mediación intercultural.

c) **Respeto a la diferencia:** el reconocimiento hacia las otras personas, trae como consecuencia alcanzar un contexto de respeto a la diferencia. De acuerdo con Sennett, *“La reciprocidad es el fundamento del respeto mutuo”*<sup>60</sup> esto tiene que ver con lo que señalamos respecto a la bidimensionalidad del reconocimiento, el respeto debe darse en esa doble vía para garantizar la horizontalidad de las relaciones.

Por ello, es fundamental tener perfectamente claro que tratándose de gestión pacífica de conflictos en general y más aún cuando hablamos de mediación intercultural, el concepto de tolerancia no sólo no es aplicable, sino que es contrario a los más elementales principios de la mediación, ya que ésta, la tolerancia, parte de una situación de superioridad que verticaliza la relación conflictiva. El que tolera, no está ofreciendo respeto, sino que en ejercicio un egoísmo arrogante, hace una concesión hacia aquel a quien considera inferior, por debajo de él.<sup>61</sup>

En cambio, el respeto no juzga ni jerarquiza, simplemente se da aceptando que el otro tiene la misma legitimación que la de uno mismo para pensar como piensa, para tener sus propios intereses y necesidades; esto es, que permite que los protagonistas del conflicto se sitúen en un plano de igualdad horizontal en el que ambos serán capaces de construir una nueva realidad armónica en la que sus opiniones, razones y motivaciones serán tomadas en cuenta por igual.

---

<sup>60</sup> SENNETT, RICHARD, *El respeto*, Editorial Anagrama, España, 2003

<sup>61</sup> En este sentido, estamos convencidos de que a pesar del mal y excesivo uso que se hace del término tolerancia, éste debe desaparecer por completo de cualquier contexto en el que se busque fomentar una cultura de paz.

## ***IX.2 El papel del Estado en la mediación intercultural***

Como podemos colegir a partir de lo que aquí se ha expuesto, directa o indirectamente, el Estado juega un papel sumamente relevante en la mediación intercultural, pues aún y cuando el ámbito en el que se generan los conflictos puede pertenecer a la esfera privada, estos pueden polarizarse y extenderse hacia el entorno, generando una desestabilidad social que pone en riesgo la integridad del tejido social, con las consecuencias, sociales, económicas políticas y legales que esto conlleva.

Por eso el Estado tiene ante sí la obligación de dar respuesta a la demanda ciudadana de una convivencia pacífica entre los integrantes del conglomerado social, garantizando la inclusión de todos los grupos e individuos en todos y cada uno de los aspectos de la vida cotidiana. Así pues, debe generar mecanismos en los que la formación de las nuevas generaciones esté dirigida a la construcción de una cultura de la paz y respeto a la diferencia, promover e incentivar fuentes de trabajo para todos los habitantes (autóctonos y foráneos) en igualdad de condiciones, garantizar la ministración de recursos y servicios públicos (habitación, servicios sociales, salud, drenaje, justicia, luz, etc.) para todos; y en general, proveer a los gobernados condiciones óptimas de vida. A partir de esta circunstancia el Estado actúa destinando recursos que permitan gestionar conflictos en situaciones de interculturalidad y diversidad de intereses, y para ello debe planificar y gestionar este tipo de conflictos, utilizando normalmente alguno de los siguientes modelos de toma de decisiones en la gestión de conflictos:

1. **La decisión rápida.** Este modelo implica el ejercicio directo de la potestad del Estado sin la participación ciudadana. Esto es que el representante político toma la decisión para dar solución a un conflicto determinado, basándose únicamente en el marco legal y procedimientos administrativos preestablecidos, y una vez hecho lo anterior, lo comunica a los gobernados. La decisión se da de manera totalmente vertical, como un acto de autoridad. El resultado más común de este tipo de toma de decisiones es el descontento social y la resistencia por parte de la población a asumir la decisión tomada. Aun y cuando las intenciones del estado sean buenas, aún y cuando los gobernados estén conscientes y reconozcan la necesidad que se pretende solventar con la decisión, los gobernados no han sido consultados, no se les involucró en la decisión, por lo tanto se siente afectada y agraviada.

La respuesta por parte del Estado tendrá que ser, o la de sostener la decisión tomada, o bien la de elegir alguna otra alternativa; pero con la finalidad de no vulnerar su autoridad, ésta será nuevamente de forma unilateral y por consiguiente, difícilmente se conseguirá la aceptación de los gobernados.

Ahora bien, cuando el conflicto o la demanda ciudadana deriva de situaciones de interculturalidad, este modelo de toma de decisiones, puede ser la fuente de nuevas y peores situaciones de conflicto, ya que al sentimiento de exclusión por parte de los ciudadanos, se añadirá el de que se ha dado preferencia al otro, generando nuevos descontentos que pudieran incluso traducirse en una escalada de violencia entre los grupos antagonistas.

2. **La trampa de Salomón:** este tipo de toma de decisiones, en principio pudiera parecer el producto de un proceso participativo, sin embargo, no lo es y por ello las posibilidades de generar al mediano o largo plazo nuevos y más graves

conflictos es muy alta. Este modelo funciona de la siguiente manera: partiendo de la idea de un proceso participativo, el Estado recoge la opinión y parecer de la población respecto del problema o conflicto a resolver. Sin embargo, la decisión sigue siendo unilateral por parte del aparato de gobierno, y las opiniones expresadas por las partes no es vinculante; es decir, que la decisión no tiene que estar ligada al deseo u opciones propuestas por las partes.

Este modelo puede y debería ser un proceso idóneo para la gestión de conflicto en la que la solución debe darse de carácter consultivo y deliberativo; sin embargo, cuando en el conflicto versa sobre cuestiones interculturales, la decisión aún y cuando sea consultada, no debe de ser unilateral, ni aportada por un tercero, ya que las partes quedarían fuera del protagonismo del conflicto, y por tanto no asumirían su responsabilidad dentro del mismo.

3. **La decisión compartida:** Este modelo significa que el Estado integra a los ciudadanos y grupos involucrados para hacerlos partícipes del proceso de toma de decisiones, con la finalidad de construir una solución que no solamente **para** la población afectada, sino que se construya **por** la población afectada.

Para ello, los recursos públicos se dirigen a fomentar un diálogo activo con la población, estableciendo un proceso ordenado donde cada parte no sólo expone su punto de vista, sino que a partir de la participación ciudadana, los diversos actores se apropien del conflicto y de la propia decisión que lo solventa, analizando, proponiendo, diseñando y construyendo acuerdos que sean satisfactorios y perdurables para todos y por consiguiente, que sean defendidos e implementados por todos.

Para lograr el buen desarrollo de estos procesos participativos, es necesario diseñar una agenda en la que desde un inicio se tenga claro a quién se va a

invitar a participar, así como a dimensionar los recursos humanos y financieros que deberán dirigirse al proceso. Con ello, la relación Estado-Ciudadanía da un paso adelante horizontalizando sus relaciones, democratizando su estructura, ya que, además del derecho al voto, el nivel más alto de participación ciudadana se da a partir de estos procesos de toma de decisiones, en las que todos, sin importar su origen, cultura o condición puede aportar ideas y opciones que faciliten la coexistencia pacífica entre las personas, de manera plural, democrática, representativa, legítima, sostenible y transparente. Y es dentro de este proceso en que puede utilizarse a la mediación como instrumento para gestionar el conflicto

Como podemos apreciar, de estos tres modelos de toma de decisión, el que ofrece mayores ventajas y garantías para el Estado, tratándose de conflictos interculturales, es el denominado como *decisión compartida*, ya que en ella el Estado tiene ante sí la posibilidad de involucrar a todos los afectados y hacerlos partícipes no sólo del conflicto sino de su solución, y a través de esa participación ciudadana, puede promover el reconocimiento, la legitimación y el respeto a la diversidad, necesarios para garantizar una convivencia armónica y pacífica de los ciudadanos.

A través de la mediación intercultural y de este tipo de modelos de decisión participativa, el Estado se encuentra en la posibilidad de garantizar para los ciudadanos, independientemente de su origen, los medios necesarios para coexistir de forma igualitaria, con las mismas posibilidades de acceso a servicios, fuentes de

empleo, generación y administración de riqueza, etcétera, todo ello, dentro del marco del respeto y el reconocimiento de la diversidad.

### ***IX.3 Un caso final para reflexionar***

Como hemos visto a lo largo del presente trabajo, son diversos los factores que generan la migración de personas de su territorio de origen a otros. La globalización ha facilitado esta migración tanto a nivel positivo como negativo; pero no es la única, los procesos de guerra también representan un papel importante de migración en el que los habitantes de un país o religión determinada, se ven compelidos a huir, a dejar su casa y su vida misma atrás, para buscar en otras tierras la oportunidad de sobrevivir en las mejores condiciones posibles, lo que lleva a que aquellos Estados en los que en principio hay un mayor nivel de desarrollo, y mejores oportunidades comiencen a recibir un número cada vez mayor de migrantes, desatándose las circunstancias a las que hemos aludido en apartados precedentes.

Deseamos en este apartado y para cerrar nuestra reflexión, detenernos en un caso tristemente real, y en el que consideramos se puede ejemplificar el papel del Estado para salvaguardar su integridad como nación, sin dejar de promover una cultura de la inclusión, el respeto y la legitimación del otro, y en que sin duda, la mediación intercultural podría llegar a tener un papel protagónico para la asunción de soluciones, tanto hacia el interior del Estado, como para la región, con una proyección de futuro.

En su tesis de ingreso a la Academia Mexicana de Derecho Internacional, el maestro Alejandro Kuri Pheres, presentó el trabajo *“Los refugiados sirios y su impacto económico social en la República de Líbano”*<sup>62</sup>, expone el conflicto que actualmente vive la República de Líbano, derivado del proceso de migración de ciudadanos Sirios a territorio Libanés.

La República Libanesa y Siria, desde su formación entre 1920 y 1943, han mantenido una relación muy estrecha en todos los aspectos, sociales, culturales, comerciales, etcétera; sin embargo, el proceso armado desatado en Siria por el gobierno a partir de marzo de 2011 para apaciguar las protestas callejeras, y por el surgimiento de movimientos guerrilleros que consolidaron la guerra civil en el año 2012, ha dado lugar a un éxodo masivo por parte de la población siria que huyendo de las matanzas y los ataques químicos, buscó refugio en los países de la región del Levante, principalmente en territorio libanés.

Esta situación, de acuerdo con información del Alto Comisionado de las Naciones Unidas, ha generado un desplazamiento de 9.5 millones de sirios, de los cuales, tres millones son refugiados. Y de estos tres millones de refugiados, casi millón y medio han migrado a territorio Libanés, que cuenta con una extensión geográfica de tan sólo 110 mil kilómetros cuadrados, y que actualmente es el país que patrocina la mayor concentración de refugiados en la historia reciente, ya que actualmente uno

---

<sup>62</sup> El Maestro Alejandro Kui Pheres, es actualmente el presidente de la Unión Libanesa Cultural Mundial, cuyo objeto es coordinar el esfuerzo de 14 millones de libaneses, y sus descendientes, fuera de Líbano y conservar las costumbres y tradiciones de este pueblo milenario promoviendo el intercambio económico, turístico, educativo y cultural con los países de la emigración, y protegiendo la independencia, soberanía e integridad territorial de Líbano, así como los derechos humanos de sus habitantes.

de cada tres habitantes de la República Libanesa, es refugiado, e incluso existen zonas y poblados en los habitantes ya son mayoritariamente refugiados.

Todo esto genera para la República de Líbano una caer en una grave crisis en la que, por un lado perdió a Siria como su principal socio comercial, sino que además debe de generar fuentes de empleo y solventar las necesidades de servicios básicos (alimentación, trabajo, educación, salud, habitación, servicios públicos, etc.), no sólo para los libaneses, sino para toda esa población migrada que genera gastos y, dadas las condiciones económicas actuales, no produce riqueza, o si lo hace, ésta no corresponde a la proporción de gasto que implican<sup>63</sup>, toda vez que en su necesidad de supervivencia, los refugiados sirios en muchos casos aceptan trabajos por condiciones desiguales y salarios mucho muy inferiores a los que normalmente se pagarían a los autóctonos, produciendo una creciente tasa de desplazamiento laboral.<sup>64</sup>

A todo esto, hay que añadir que en la creciente ola de refugiados, grupos extremistas como ISIS, los Jihadistas, Nurse, grupos suníes vinculados a Al Qaeda en Siria, están infiltrando terroristas a territorio libanés, además de que el propio Hezbolá busca el reclutamiento de refugiados para fortalecer sus cuadros terroristas, lo que genera a su vez una grave crisis de seguridad en la que no sólo los migrados sirios, sino toda la población libanesa corren peligro día con día.

---

<sup>63</sup> Si bien la ONU prometió desde 2012 a la República de Líbano apoyos por 9 billones de dólares, para enfrentar los gastos derivados de la migración siria, a la fecha sólo ha aportado casi 500 millones de dólares.

<sup>64</sup> Los refugiados ganan alrededor de 418mil libras libanesas por mes, siendo que el salario mínimo en Líbano es de 675 mil libras libanesas.

Todos estos factores, a pesar de que la población libanesa, que cuenta con una amplia formación multicultural<sup>65</sup> y que ha demostrado una vocación de inclusión, está comenzando a sufrir los efectos de esta migración desmedida que hace que la República del Líbano sea actualmente el país que cuenta con el mayor número de refugiados *per capita*. Así pues los conflictos que se generan en territorio libanés poco a poco va permeando la problemática desde una dimensión “macro”, hasta conflictos de orden doméstico y cotidiano, dando inicio a un círculo vicioso que de no atenderse oportunamente, puede desatarse en una nueva escalada de violencia en cualquier momento.

La mediación intercultural, en este caso, y desde nuestra perspectiva, puede ofrecer en conflictos como el que acabamos de exponer, si no una respuesta definitiva, si un punto de despresurización para los conflictos cotidianos, generando puntos de sanación para la población víctima de la violencia de su país de origen, como para los naturales del país receptor.

A través de una mediación intercultural, el Estado puede generar procesos participativos para la población, en la que se solventen una a una las necesidades de cada grupo, de corresponsabilizarlos en la búsqueda de soluciones a los conflictos que les aquejan tanto en lo individual como en lo colectivo, y sentando las bases para que, sin que ninguno de los grupos involucrados en la población abandone su identidad como tal, consiga cohesionarse positivamente con los demás grupos, construyendo una nueva realidad solidaria en la que el

---

<sup>65</sup> Desde hace siglos, las tres grandes religiones monoteístas se asentaron en el actual territorio libanés, por lo que la convivencia marcada por una diversidad religiosa compuesta por 17 comunidades.

reconocimiento, a reconciliación, el respeto y la legitimación de la diversidad, sea la piedra angular de una nueva sociedad que pueda proyectarse al futuro en un clima de paz y cordialidad.

## **Conclusiones**

De todo lo que hemos expuesto a lo largo del presente trabajo, podemos concluir lo siguiente:

El proceso de globalización o de mundialización ha generado un cambio en la forma que tradicionalmente se relacionaban los estados y ello ha llevado al replanteamiento de conceptos básicos como ciudadanía, identidad, nacionalidad, igualdad y dignidad.

Por otra parte, uno de los efectos más significativos de la globalización es el fenómeno de la migración, que ha dado lugar a la convivencia, dentro de un mismo territorio, de culturas, costumbres, lenguas, religiones y en general a una diversidad de formas entender, interpretar y vislumbrar el mundo.

Lo anterior genera un reto importante para los Estados democráticos de garantizar que los habitantes del territorio gocen de dos derechos fundamentales no negociables: la identidad y un mínimo de seguridad; pero promoviendo una convivencia pacífica y armónica entre los individuos, independientemente de su origen o costumbres, sostenida por pilares fundamentales como el respeto, la inclusión, la legitimación y el reconocimiento de la diversidad.

Para dar cauce a este reto, el Estado ha explorado diversas formas de gestionar los conflictos que vayan más allá del modelo tradicional del juicio, buscando nuevas

formas que permitan alcanzar acuerdos perdurables y con un mayor rango de eficacia, encontrando en los medios alternos de solución de conflictos, y especialmente en la mediación, una herramienta de gran utilidad, que permite establecer modelos democráticos de participación ciudadana, en las que los individuos o grupos de estos, en lugar de ser víctimas de los conflictos, se convierten en protagonistas del mismo y responsables directos de la construcción de nuevas realidades que den solución satisfactorias a los intereses y necesidades de los involucrados.

Los sistemas alternativos de gestión de conflictos requieren personas autónomas y en condiciones de libertad para que puedan asumir su papel de protagonista dentro de la historia de un conflicto y asumir una responsabilidad en el momento de gestionarlo. Por lo tanto, existe una interdependencia entre la construcción del concepto de ciudadanía y las posibilidades de poner en marcha sistemas de gestión de conflictos que respondan a la situación actual en que se encuentran las personas.

La mediación intercultural, entonces, promueve el reconocimiento del otro, la legitimidad de su punto de vista y la igualdad entre las partes, así como el derecho a la diferencia, con lo que se consiguen establecer relaciones horizontales en las que todas las partes tienen el mismo valor y peso específico dentro del proceso de gestión del conflicto.

El modelo de mediación intercultural, se construye basándose en el reconocimiento del otro independientemente de su proveniencia, valorando a cada

persona como miembro de la comunidad por el simple hecho de estar y buscar la aportación de cada uno para gestionar cualquier tipo de conflicto que tenga que ver con la convivencia comunitaria.

La mediación intercultural y los conflictos que la atañen, requieren ciudadanos cosmopolitas, iguales, libres y propietarios de sus acciones. El conflicto no distingue entre los documentos de identidad ni deslegitima a quienes no son nacionales.

El impulso que los Estados den a los modelos de toma de decisiones compartidas, a través de la mediación intercultural, pueden constituir la base para la construcción de sociedades pacíficas, libres, solidarias y respetuosas, en definitiva, sociedades interculturales

El estado, consideramos, puede y debe garantizar a los individuos el respeto a su identidad; pero sin soslayar la importancia de la inclusión, la igualdad y la horizontalidad entre los diferentes grupos que integran la sociedad, y ello sólo es posible a partir del fomento de una participación directa de los involucrados, atribuyendo la responsabilidad del conflicto y de las soluciones a los involucrados; esto es a través de mecanismos que den pie a una responsabilidad activa, asertiva y colaborativa de las posibles soluciones, siendo a nuestro parecer la mediación intercultural un instrumento idóneo.

En este orden de ideas, la mediación intercultural se proyecta en dos vertientes, la primera, en lo inmediato con un enfoque correctivo, para dar solución a los

conflictos derivados de la convivencia diaria; y la segunda, proyectada a futuro con un enfoque preventivo de nuevos conflictos, a partir de la transformación de los individuos y la construcción de nuevas realidades democráticas, incluyentes y sobre todo, respetuosas.

Consideramos, finalmente, que a través de la mediación, el Estado puede procurar ese estado de bienestar en la construcción de una sociedad intercultural, basada en la igualdad real de las personas, en el respeto y el reconocimiento como motores inamovibles de una cultura de la paz.

## Bibliografía

- ACOSTA ROMERO, MUGUEL, *Teoría general del Derecho Administrativo*, Ed. Porrúa, México, 1981
- ARÉCHAGA, P.; BRANDONI, F.; FINKELSTEIN, A. *Acerca de la clínica de la mediación*, Librería Histórica Buenos Aires, 2004
- BENHABIB, S. *Los derechos de los otros. Extranjeros, residentes y ciudadanos*, Gedisa, Barcelona, 2004
- BERNAL SAMPER, TRINIDAD, *La mediación. Una solución a los conflictos de ruptura de pareja*, Editorial Colex, España, 2008
- BOBBIO, NORBERTO, *El tiempo de los derechos*, Trad. Rafael de Asís Roig, ed. Sistema, Madrid, 1991
- CALCATERRA, RUBEN ALBERTO, *El modelo estratégico de mediación. Supuestos y fundamentos*, Complutense de mediación y gestión de conflictos
- CARBONNIER, JEAN, *Derecho flexible*, trad. Luis Diez Picazo, Editorial Tecnos, Madrid, 1974.
- CRUZ, MANUEL, *Responsabilidad, responsables y respondones*, en VIDIELA, GRACIELA y GAETA, RODOLFO (COORDS.), *Universalismo y multiculturalismo*, Editorial Eudeba, España, 2000
- DE BONO, EDWARD, *Conflictos: cómo resolverlos de la mejor manera*, edit. Plaza & Janes, España, 1986
- DE BUEN, NESTOR, *La crisis del estado de bienestar*, Revista Jurídica, Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM, México
- ESQUIVEL MARTÍNEZ, RAÚL, *La composición dramática. Otra forma de abordar a la mediación*, IL3-UB Universidad de Barcelona, 2011

- FERRÉ, S. *Gestión de conflictos: taller de mediación. Un enfoque socioafectivo*, Ed. Ariel, Barcelona, 2004
- FISHER, R.; URY, W. *Obtenga el sí. El arte de negociar sin ceder*, Editorial Continental, México, 1992
- FOLBER, J.; JONES, T. *Nuevas direcciones en mediación. Investigación y perspectivas comunicacionales*, Editorial Paidós, Barcelona, 2004
- GROVER DUFFY, K.; GROSCH, J.; OLCZAK, P. *La mediación y sus contextos de aplicación*, Barcelona, 1996, editorial Paidós Ibérica
- KANT, IMMANUEL, *La paz perpetua*, Espasa-Calpe, México, 1992
- KATZ, NEIL, *Dispute Resolution*, Nova Southeastern University, 2000
- LEDERACH, J. P. *Más allá de la prescripción. Perspectivas sobre el conflicto, la cultura y la formación*, Syracuse University Press 1994
- *Ley de justicia alternativa del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal*
- LÓPEZ SALA, ANA MARÍA, *Inmigrantes y estados: la respuesta política ante la cuestión migratoria*, ed. Anthopos, España, 2005
- MARSHALL, T. H., *Ciudadanía y clase social*, Ed. Alianza, España, 1992
- MOORE, CHRISTOPHER, *El proceso de mediación*, Ed. Granica, Argentina, 1995
- PUNTÉS, S.; HERNÁNDEZ, M. *La mediación, un acercamiento a la justicia comunitaria*, Instituto de Estudios Judiciales, Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal, México, 2009
- ROSS HÍJAR, A. et. al., *Interculturalidad. Bases antropológicas, sociales y políticas*, Pórtico Ágora Biblioteca Abierta, España, 2003

- SALAZAR VARA, OLIVIA, *Solución de conflictos por medios alternos*, Editorial Unison, Sonora, 2004
- SENNETT, RICHARD, *El respeto*, Editorial Anagrama, España, 2003
- SENNETT, RICHARD, *Juntos. Rituales, placeres y políticas de cooperación*, Editorial Anagrama, España, 2012
- SENNETT, RICHARD, *La corrosión del carácter*, Editorial Anagrama, colección Argumentos, España, 2010
- SINGER, L.R., *Resolución de conflictos*, Paidós, México, 1996
- SUARES, M. *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*, Paidós, Barcelona, 1996.

### **Webgrafía**

- *Institut de Drets Humans de Catalunya:* <http://www.idhc.org/esp/documents/CartaEuropea.pdf> (consultada el 12 de mayo de 2014)
- Organización de las Naciones Unidas <http://www.un.org/es/documents/udhr/> (consultado el 21 de junio de 2014)
- Real Academia de la Lengua, <http://lema.rae.es/drae/?val=conflicto> (consultado el 3 de abril de 2014)
- Real Academia Española: <http://lema.rae.es/drae/?val=mediaci%C3%B3n> (consultado el 3 de abril de 2014)

- Revista Jurídica, Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM, México  
<http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/jurid/cont/22/pr/pr6.pdf>  
(consultada el 16 de abril de 2014)
- *Universidad Complutense*, <http://www.mediación-uc.es/publicaciones/modelo%20estrategico%20de%20mediacin..pdf>  
(consultado el 18 de marzo de 2014)