
OpenCourseWare

Ciudadanos y la Administración de Justicia

BELÉN HERNÁNDEZ MOURA

Lección 4. La mediación como método adecuado de gestión de conflictos

4.1. El espectro de la resolución de conflictos. El impulso de los métodos autocompositivos.



Introducción: el conflicto como oportunidad de cambio

- «La vida en sociedad no siempre transcurre por vías pacíficas» (Moreno Catena, 2017, pág. 45). Al contrario, en ocasiones la tensión alcanzará a las relaciones entre los distintos miembros de una comunidad determinada.
- No obstante, el conflicto no ha de considerarse siempre como una cuestión a evitar o una contingencia indeseable: a veces ese conflicto representará una oportunidad para progresar, para avanzar; otras actualizará dinamizando las relaciones sociales.
- El conflicto es, en efecto, inherente a la vida social. Bien gestionado, el conflicto puede convertirse en un punto de inflexión generador de cambios positivos.
- Por ello, es preciso invertir en la búsqueda de herramientas de gestión del conflicto, herramientas de concordia que faciliten la gestión del conflicto de manera constructiva pues, así como el conflicto es ineludible, su omisión o falta de resolución resulta socialmente insostenible.
- Tengamos además en cuenta que el conflicto está presente en todo tipo de relaciones sociales: está presente en el ámbito familiar, a resultas, por ejemplo, de situaciones de cambio en la dinámica familiar. También lo está en comunidades más o menos reducidas o incluso en el ámbito internacional.
- De ahí que, en función de cuál sea la naturaleza del conflicto, sea conveniente adecuar el método de resolución a la realidad sobre la que sea necesario intervenir.

Introducción: el conflicto como oportunidad de cambio

- Tradicionalmente se han distinguido en el espectro tres formas de gestión de conflictos: autotutela, autocomposición y heterocomposición. Estas formas responden, respectivamente, a la gestión de conflictos primando el uso de la fuerza o el poder, la resolución conforme a intereses y, por último, la resolución jurídica del conflicto.
- A continuación, se verán con más detalle los pormenores de cada una de estas formas.



Autotutela

Resolución basada
en el uso de la
fuerza o poder



Autocomposición

Resolución basada
en intereses



Heterocomposición

Resolución basada
en la aplicación de
la norma al caso

La autotutela

- La autotutela es el método primigenio por excelencia y el modelo más simple de solventar los conflictos. Este modelo es característico de los grupos humanos más primitivos, así como de organizaciones sociales que, por diversos motivos, han experimentado un proceso de involución.
- En esencia, este método se resume en la imposición coactiva de una solución por una de las partes sobre la otra. La autotutela supone, en definitiva, el reconocimiento de que la solución se consigue por la fuerza y al margen de cualquier intervención de los aparatos públicos del Estado.
- En cuanto a los rasgos característicos de la autotutela, se pueden fácilmente sintetizar en la ausencia de un tercero (sea éste un juez, un árbitro, un mediador o un facilitador) y, como decíamos *supra*, en la imposición de una solución no consensuada a través del uso de la fuerza o el poder. Además, la autotutela es un método ciertamente volátil: el conflicto surgirá de nuevo cada vez que el orden de fuerzas sufra alguna alteración.
- Con carácter general, la autotutela ha sido excluida de la gestión jurídica de conflictos: «el sistema jurídico parte de una ordenación social y unas estructuras de poder que sustituyen la fuerza individual por la coacción colectiva, expropiando a cada uno de los individuos de las facultades de *tomarse la justicia por su mano*» (Moreno Catena, 2019, pág. 49). No obstante, aún es posible encontrar algunos ejemplos. Quizá el más representativo sea el reconocimiento de la legítima defensa como causa de justificación de acos delictivos (art. 20.4 Código Penal).

La autocomposición

- En el espectro de la resolución de conflictos la autocomposición representa una suerte de escalón intermedio caracterizado por la búsqueda de un arreglo alcanzado de forma voluntaria por los propios contendientes para lograr la pacificación.
- La autocomposición se concreta en la renuncia total o parcial de las posiciones defendidas inicialmente, lo que a la vez puede suponer el reconocimiento (o reconocimiento parcial) de los derechos de la otra parte. Por tanto, uno o ambos contendientes ceden voluntariamente en sus iniciales pretensiones, y, de ese modo, queda pacificado el conflicto.
- Al margen de las soluciones autocompositivas alcanzadas por las propias partes (piénsese, por ejemplo, en un acuerdo alcanzado por el demandante y demandado en una negociación liderada por ellos mismos), cabe alcanzar una solución autocompositiva por medio de la intervención de un tercero, sin olvidar que las partes no están, en realidad, vinculadas a lo que este tercero pueda plantear.
- Cuando hablamos de ese tercero, nos estamos refiriendo, en realidad, a la intervención de un profesional de la gestión de conflictos (negociador, mediador o facilitador) que intentará que los contendientes, reconociendo la posición e intereses del contrario, puedan diseñar una solución satisfactoria para ambos.
- La fórmula autocompositiva puede emplearse en la mayor parte de los conflictos jurídicos siempre y cuando se trate de derechos disponibles para las partes. Es preciso, por tanto, que las partes tengan cierto margen de movimiento. Han de poder, consecuentemente, transigir (negociar) sobre las materias objeto de litigio.

Algunas formas autocompositivas

- La **negociación**. La negociación es una herramienta autocompositiva en la que las partes debaten por sí mismas diferentes opciones para la salida de su conflicto y controlan, por tanto, el resultado. Esta negociación puede llevarse a cabo por las propias partes o sus representantes legales. Igualmente, los protagonistas del conflicto pueden recurrir a la intervención de un tercero, especialmente entrenado en negociación para tratar de alcanzar acuerdos.
- La **mediación**. La mediación es la forma autocompositiva protagonista de este tema 4. Por ahora, diremos que a través de la mediación dos o más partes intentarán voluntariamente y con la ayuda de un mediador tratar de alcanzar acuerdos a través del restablecimiento de un diálogo cooperativo.
- La **conciliación**. La conciliación es una forma autocompositiva enmarcada dentro de las soluciones amigables. Se trata de una intervención más superficial que la mediación en la que la intervención del tercero consiste en sugerir, plantear o proponer —algo que el mediador no hará— posibles soluciones a fin de que las partes puedan acogerse a alguna de ellas y poner así fin al litigio.

La heterocomposición

- La tercera de las vías tiene lugar a través de las formas heterocompositivas de gestión del conflictos. En este supuesto, a iniciativa de alguna de las partes en conflicto, o de un sujeto con interés en la solución del mismo (legitimación), se acude a un órgano público (un juez) o privado (un árbitro) para que determine de modo irrevocable cómo ha de componerse la controversia. El poder de decisión ya no recae, como en el caso de los métodos autocompositivos, en los protagonistas del conflicto.
- En las fórmulas heterocompositivas interviene un tercero imparcial cuya decisión será siempre vinculante para las partes. Como se ha visto, la solución resulta impuesta por un tercero (supra partes) ajeno al conflicto y con autoridad para imponer la solución (supra partes). Será este tercero quien, definitivamente, decida sobre la situación controvertida.
- Este tercero, a quien las partes han acudido, se compromete o está obligado por su profesión a emitir una solución (sentencia o laudo arbitral) cuyo cumplimiento será obligatorio para las partes.
- Las formas heterocompositivas para la resolución de conflictos son dos: el arbitraje y el proceso jurisdiccional.

El arbitraje y el proceso: soluciones heterocompositivas

- El tercer modelo de resolución de conflictos es la heterocomposición. Este modelo se caracteriza porque la solución resulta impuesta por un tercero, que, precisamente por esta razón, está colocado en una posición superior a las partes (*supra partes*). Es este tercero quien decide de forma definitiva sobre la cuestión controvertida.
- A iniciativa de alguna de las partes en conflicto o de un sujeto diferente con interés en su resolución, se acude a un órgano público (un juez) o privado (un árbitro) para que establezca definitivamente cómo ha de arreglarse la controversia.
- Aunque proceso judicial y arbitraje funcionan de manera similar, lo cierto es que su legitimación es distinta: el juez puede dictar resoluciones definitivas e irrevocables por ser depositario de la potestad pública de la jurisdicción, que consiste en juzgar y hacer ejecutar lo juzgado, mientras que la potestad del árbitro para decidir sobre el conflicto trae causa en la voluntad de las partes de someterse al arbitraje. El arbitraje solo entra en juego cuando existe un acuerdo previo de las partes para someterse a él de forma voluntaria.
- ¡Cuidado! Las partes no podrán acudir en todas las ocasiones al arbitraje: el Derecho solo autoriza la intervención arbitral para resolver conflictos referidos a relaciones jurídicas cuya conformación y desarrollo queda enteramente confiado a la voluntad de las partes —es decir, sobre materias de Derecho disponible. Por tanto, el arbitraje será un método disponible para una parte de las controversias, aquella que tiene que ver con cuestiones propias del Derecho privado.

Panorámica general de la resolución de conflictos

Métodos adecuados de gestión de conflictos

