



Universidad Católica de Temuco  
Postgrado y Educación Continua

## Trabajo de Ética

Curso de Magíster en Resolución Colaborativa de Conflictos

Docentes: Juan Pablo Beca y Javier Villar

Patricio Rebolledo Schmidt

2017

### 1. ¿Por qué es necesario abordar la dimensión ética en la formación para la Resolución Colaborativa de Conflictos?

Respuesta: Abordar la dimensión ética es necesario para la formación de todas las personas, y en especial en la formación para la Resolución Colaborativa de Conflictos porque constituyen una orientación para el correcto actuar en el desempeño laboral, lo que permite a su vez un desarrollo profesional integral, que aporta satisfacción por los desempeños logrados en nuestro trabajo como mediadores profesionales.

La dimensión ética aporta la reflexión utilizando la razón, el entendimiento, para pensar los principios, criterios, normas y valores que dirigen y orientan el quehacer profesional.

Abordar la dimensión ética es importante porque permite que luego del razonamiento el mediador pueda establecer las directrices que guíen su conducta para poder resolver de mejor modo los conflictos en la mediación.

El cumplimiento de estas normas tiene que ver con lo que la sociedad espera de sus miembros; estas normas ejercen una influencia poderosa en la conducta de cada uno de los integrantes de la sociedad. Estas normas, junto al resultado de la reflexión personal y de la propia elección de lo que hacemos o dejamos de hacer, van formando nuestra conciencia ético moral, que permiten que actuemos libremente en base a esas valoraciones que hemos sintetizado en nuestra conciencia en base a la reflexión.

En nuestro actuar como mediadores de resolución de conflictos normalmente estamos haciendo juicios éticos. De aquí nace la importancia de la formación ética, porque permite al mediador reflexionar y juzgar su propio quehacer. Lo anterior convierte al mediador en una especie de legislador de su propio actuar razonado.

Como mediadores estamos normalmente expuestos al juicio moral de nuestros usuarios, quienes en nos catalogarán como buenos o malos mediadores, “serios”, o “chantas”, “mentirosos”, “generosos”, “prudentes”, “imprudentes” etc. Estas expresiones y comentarios de nuestros usuarios muchas veces corren de boca a boca, y van elaborando una fama buena o mala de los mediadores, y constituyen un reflejo y un testimonio de lo que nuestro actuar provoca en nuestros usuarios, a quienes tenemos el deber de servir con nuestro trabajo.

Por las razones antes expresadas podemos decir que la dimensión ética viene siendo algo así como la formación de la razón para que se constituya como dijimos antes, en una especie de legislador que debe guiar nuestro propio actuar.

Otra razón de por qué es importante la dimensión ética en la formación de los mediadores de resolución colaborativa de conflictos es que toda conducta humana libre, todo acto humano, y con mayor razón el quehacer profesional no puede ser solamente “científico”, pues si está desprovisto de estas normas éticas tendríamos actuaciones aberrantes, como la de los médicos de los campos de concentración nazi, que hacían experimentos basados en torturas a los prisioneros con “fines científicos”.

En otras palabras, si nuestros conocimientos de mediación, de técnicas, no incluyen una valoración moral, sería un conocimiento carente del elemento humano que le aporta el mediador, que sería equivalente a una mediación elaborada por un computador en base a datos previamente cargados. Por ello es que nada de lo que hacemos es valóricamente neutro, ni siquiera la mediación. Cuando el mediador trabaja en un proceso de resolución colaborativa de conflictos, se expresa, utiliza un determinado lenguaje verbal y no verbal, puede decir incluso más con lo que hace que lo que dice. Todo lo que el mediador dice o hace, toda su expresión exterior, aunque vaya desprovista de juicios (como debe ser), revela todo el “cableado interior” del mediador, del mismo modo que todo el nivel electrónico de confort del que nos provee un vehículo, es gracias a su cableado interior, oculto, que no vemos. Y este nivel de agrado que proporcione, será directamente proporcional a la complejidad de su “estructura” interior. Y esto lo proporciona la formación ética del profesional.

Por otra parte, nuestras valoraciones éticas están entrecruzadas transversalmente por las ideas preconcebidas que tenemos, por ejemplo, de lo que es bueno o malo, de lo justo o injusto, de nuestro concepto de justicia, de libertad, del deber, de la consideración de lo que entendemos por el concepto de felicidad. Entonces, si nuestra valoración de esos conceptos es pobre, mal formada, deformada o no acorde a lo que la sociedad valora como correcto, podemos caer en el error de actuar desde el prejuicio, y eso es peligroso.

Es peligroso especialmente en la mediación de resolución colaborativa de conflictos porque el mediador que actúa desde el prejuicio no ve al otro en su dignidad personal, porque lo ve a través de las gafas de sus prejuicios, por lo tanto, el mediador que mira al otro desde el prejuicio no permite que el otro pueda emerger con todo su conflicto, con toda su problemática. El resultado será una mediación pobre, mediocre, que seguramente emergerá como conflicto judicializado.

Este mecanismo no es difícil de entender, ya que incluso en el ámbito del quehacer del derecho y de la justicia, se pueden cometer actos reñidos con la ética. A veces la aplicación de la justicia puede no ser ética.

En definitiva, el aporte de la ética como una constante reflexión sobre nuestro quehacer, nos permite que pasemos de mirar al otro no desde nuestros prejuicios, sino desde una mirada que implique el reconocimiento del otro. Cuando miramos al otro a través de lo que somos, a través de nuestros prejuicios, entonces veremos al otro como blanco, como negro, como pobre o como rico, etc. Y entonces discriminaremos al otro y al despreciarlo no seremos el espejo sobre el cual el otro debe reflejarse, aún con toda su problemática y su conflicto.

Cuando por el contrario, miramos al otro de frente, y no a través de nuestros prejuicios, permitimos que la persona que tenemos al frente aflore con todo su conflicto, con todo su problema, y al verse reflejados en el mediador por medio de esta conducta ética desprovista de prejuicios, el otro se reconocerá a sí mismo en su propia dignidad.

Por eso el comportamiento ético del mediador es primordial, porque si no posee formación en el ámbito ético, el mediador será incapaz de revelar los valores ocultos en la persona conflictuada, sólo verá el exterior, lo sintomático, lo periférico. Si no reconocemos al otro, jamás lo llegaremos a conocer, porque el reconocimiento es requisito previo y sine qua non para conocer, el reconocimiento está primero.

Esto es lo que permite que la mediación en resolución colaborativa de conflictos sea precisamente eso, colaborativa. En definitiva, esta mirada ética del mediador permite que la mediación supere a los juicios de los conflictos en los tribunales de justicia. Es lo que permite que se produzca la “magia”, que permite llegar a acuerdos cuando parecía a todas luces improbable, y eso es gracias a la formación ética del mediador. Lo anterior nos lleva a pensar que el mediador en resolución colaborativa de conflictos no es sólo una persona que ha aprobado todas las asignaturas, que conoce todas las técnicas de mediación. Eso sería una visión reduccionista de la mediación.

La ética impele al mediador a mantener siempre una actitud reflexiva, porque el mediador si bien es cierto no es parte del problema, es parte conductora del proceso, y es el principal y único responsable de la conducción del proceso.

Los antiguos filósofos señalaban la utilidad de la ética y la formación moral para que un país fuera gobernable; para que los ciudadanos no sean corruptos ni ladrones; para que los ciudadanos paguen sus impuestos, para que cumplan con su trabajo.

Por tales razones la formación en ética no sólo es necesaria a los mediadores, sino que se puede aplicar a toda actividad humana.

## **2 ¿Cuáles son las principales problemáticas éticas que se dan en el ámbito de la Resolución Colaborativa de Conflictos?**

### **3 Identificar dos dilemas éticos relevantes en Resolución Colaborativa de Conflictos**

**Respuesta: Primer dilema ético:** Se acerca a la oficina de mediación un carabinero de servicio, indicando que esperará a una persona para llevarla detenida por el no pago de una pensión alimenticia. El funcionario me informa de que ha sido alertado por la contraparte de que la persona concurrirá a la mediación porque piensa que podrá llegar a un acuerdo. Yo le manifiesto al policía que aunque él está obedeciendo un mandato legal otorgado por la justicia a la cual el funcionario representa, no sería correcto efectuar la detención al interior del centro de mediación, por la humillación que significará para la persona que será arrestada, esposada y conducida a un carro policial ante la presencia de hombres, mujeres y niños presentes. El funcionario policial me indica que tratará de ser discreto en su proceder, pero que el debe cumplir con la ley. Me retiré al interior de la oficina y reflexioné por unos instantes sobre qué hacer ante esta incómoda situación.

Un hombre que vendrá en pocos minutos a mi centro de mediación creyendo que nos sentaremos a la mesa de mediación para tratar de resolver un conflicto familiar, será arrestado apenas cruce la puerta del centro.

Resuelvo una acción inédita en mi quehacer profesional hasta entonces: me voy al interior de la oficina, y llamo a la persona en cuestión para advertirle que no acuda al centro de mediación porque será inmediatamente detenido.

Al final, el funcionario policial al ver que la persona en cuestión no llega, se retira sin cumplir su cometido.

Al día siguiente, la pareja de esta persona acude al centro de mediación a requerir información sobre la detención de esta persona. Sin decirle que yo le avisé a su pareja de que no acudiera al centro de mediación, le expliqué con buenas palabras que el centro de mediación no es un lugar para efectuar encerronas policiales a las parejas o ex parejas, porque para eso existían otros procedimientos, como el arresto en el domicilio, el lugar de trabajo o en la calle, pero que no era conveniente que estos se produjeran al interior de los centros de mediación, porque además suponían un engaño a la contraparte, quien acudía con el convencimiento de que se trataría de solucionar su conflicto, y que no era éticamente correcto lo que en realidad parecía justo, porque involucraba un engaño, una traición a los principios de la mediación. Nunca me he arrepentido de haber tomado esta decisión, y volvería a hacer lo mismo si se presentara nuevamente esta ocasión.

#### **4 ¿Cuál sería el aprendizaje significativo respecto al método ver-juzgar-actuar para resolver dilemas?**

**Respuesta:** Este método de origen pastoral y teológico, tiene una relación con el imperativo ético de la reflexión que ilumina el actuar. **El momento de “ver”** implica conocer la realidad, analizarla, con la ayuda del conocimiento de las ciencias humanas. El análisis de la realidad comienza por ser meramente descriptivo, desde lo que se conoce y vive de la situación. Este método indica que es conveniente centrarse en un sólo problema, eligiendo el más grave, y trata de profundizar en él. Este acercamiento del método ver-juzgar y actuar es plenamente aplicable a la realidad de la mediación, pues los mediadores de resolución colaborativa de conflictos sabemos que frente a una multiplicidad de relatos acerca del conflicto, debemos tener la capacidad de encuadrar, de circunscribir el conflicto, de identificarlo y de contextualizarlo. En este momento cobra vital importancia la capacidad del mediador profesional de acercamiento al conocimiento, para saber cómo transformar la realidad. Este conocimiento versa sobre las ciencias humanas y sociales, incluyendo a la doctrina social de la iglesia como fuente orientadora, para ser capaces de hacer diagnósticos efectivos sobre la realidad.

**Por su parte, el momento de “juzgar”** más que emitir juicios apresurados, consiste en reflexionar la realidad, profundizando el problema elegido, tratando de desmenuzar su estructura, examinando a quién beneficia y a quien perjudica.

A un nivel ético esta reflexión es iluminada por la razón, confrontando el conflicto con los criterios éticos; en el campo teológico la razón está iluminada por la fe. En el campo de la razón, en este momento es de gran ayuda la doctrina social de la iglesia, los pronunciamientos de los pontífices sobre las materias económicas y sociales dirigidas a todos los hombres de buena voluntad, sin importar su condición religiosa, porque son planteamientos no teológicos, sino más bien orientaciones éticas sobre el quehacer económico y social.

A los mediadores profesionales este método nos interpela fuertemente a no ser indiferentes frente a los problemas de la pobreza y de la exclusión social; a ser capaces de interpretar las causas y las consecuencias de los conflictos humanos, a detectar los mecanismos que generan estas situaciones, nos impele a ver desde el pobre, con su visión y su necesidad. Para nosotros el pobre es toda persona que se acerca a nosotros buscando pan, paz y justicia. Si lo miramos desde nuestros prejuicios, seremos como indiqué antes, discriminadores, no seremos el espejo que debe reflejarlos a ellos con toda la dignidad que poseen, aún con sus conflictos y problemass.

Finalmente tenemos el **tercer momento de este método de análisis: el “actuar”**. Se refiere a que en este momento los participantes entran a dialogar sobre cómo solucionar la problemática, comparten criterios comunes, se motivan para provocar una transformación del conflicto en una solución creativa, la que a su vez someten nuevamente a reflexión; por esta razón este método no se debe entender como estrictamente una secuencia de tres pasos claros y distintos, sino más bien son momentos cíclicos, puesto que la puesta en común vuelve a repensarse, de lo cual pueden surgir propuestas aún más creativas, y así sucesivamente, en un ir y venir continuo de un proceso dialogico.

Finalmente, la acción realizada debe ser evaluada, con lo que se retoma el momento de “ver”.

Lo significativo de este método es que coincide con los objetivos finales de la mediación, que es transformar una realidad conflictuada en una nueva realidad no conflictuada. Me hace mucho sentido con el modelo transformativo de la mediación, que persigue como fin último la transformación de la relación de dos o más personas que si antes se miraban como enemigos, ahora por lo menos sean capaces de dialogar.

Me parece de gran utilidad y sentido este método y además plenamente aplicable a la mediación en la resolución colaborativa de conflictos.

## **5 ¿Qué te ha aportado el curso al proyectarte como mediador/a?**

**Respuesta:** Como se dijo anteriormente, nuestras valoraciones éticas están entrecruzadas por lo que nosotros entendemos como valores. Este curso me ha aportado el tomar conciencia de reflexionar continuamente sobre mi quehacer laboral, a fin de que mi correcto actuar se apoye en sólidos argumentos racionales, y no en los estados anímicos de un momento dado, por ejemplo. En mi diaria actividad como mediador, este módulo me ha entregado las herramientas básicas para no incurrir en actitudes impropias, como sería, por ejemplo, el discriminar a los usuarios por su nivel de ingresos, o por su nivel de educación.

El aporte de este módulo es que constituye para mí un llamado de atención para estar constantemente reflexionando y estudiando, a fin de mantener siempre un correcto actuar ético.

Al hacerlo de este modo, podré reconocer a las personas en su esencia y en su dignidad, legitimar a los usuarios del sistema en todo momento; si hago eso podré entender de mejor modo el grado de enfrentamiento de las personas que han confiado en mí para resolver un conflicto.

Otro gran aporte que considero es el haber conocido el método de “ver, juzgar, actuar”, el cual creo que es aplicable en todas las esferas de la vida, no sólo en lo profesional, sino en el plano personal y familiar.