

LA MEDIACIÓN PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTO EN EL ÁMBITO JUDICIAL

Idalgo Balletbó Fernández

Abogado, Notario y Escribano Publico. Diplomado en Derecho Procesal Laboral (Universidad Nacional de Pilar). Diplomado en Derecho Penal y Procesal Penal (Universidad Nacional de Pilar). Diplomado en Gerencia Publica y Desarrollo Social (Universidad Nacional de Caaguazú), Diplomado en Gestión y Evaluación de Proyectos de Desarrollo Local (Universidad Nacional de Caaguazú) Especialización en Didáctica Superior Universitaria (Universidad Nacional de Pilar - Paraguay), Especialización en Docencia Universitaria (Universidad Autónoma de Asunción - Paraguay), Especialización en Metodología de la Investigación Científica (Universidad del Sol), Maestría en Educación Superior (Universidad Autónoma de Asunción - Paraguay), y Máster en Investigación para el Aprendizaje y Enseñanza en las Ciencias Experimentales, Sociales y Matemáticas. UEX (Extremadura –España). Especialización en Mediación y Resolución de Conflicto (Universidad Autónoma de Encarnación). Master en Ciencias Jurídicas (Universidad de Lleida – En Marcha). Doctorado en Educación, Sociedad y Calidad de Vida (Universidad de Lleida – Tesis Doctoral en Elaboración).

E-mail: ipsjb@yahoo.es

Artículo Recibido: 20/10/2016

Aceptado para Publicación: 02/02/2017

RESUMEN

Este trabajo de investigación describe la aplicación de la mediación en el contexto de la resolución de conflicto en el ámbito judicial del Paraguay. Este propósito fue conseguido mediante una revisión y análisis bibliográfico, para lo cual se ha consultado varios materiales didácticos y documentaciones emanadas por el Poder Judicial. Se comprobó que la mediación es un procedimiento llevado adelante por un tercero neutral, asumiendo este un rol de conductor del proceso y facilitador de la comunicación, cualidades que lo enmarcan como un oyente activo, objetivo, flexible, paciente, honesto y neutral para ayudar a las partes a llegar a un acuerdo, cuyos términos sean aceptables para todas ellas, asumiendo una participación activa y constituyéndose en los protagonistas del diálogo. La mediación tiende a minorizar la congestión de los tribunales, a reducir el costo y la demora en las resoluciones de conflicto, manteniendo todos los derechos y preservando la relación entre las partes, además de ofrecer vías de diálogo y entendimiento para llegar por sí misma a una solución.

Palabras-claves: Mediación. Conciliación. Negociación. Resolución de Conflicto.

ABSTRACT

This research describes the application of mediation in the context of conflict resolution in the judicial sphere of Paraguay. This purpose was achieved through a bibliographical review and analysis, for which several didactic materials and documentation emanated by the Judicial Power

have been consulted. It was found that mediation is a procedure carried out by a neutral third party, assuming a role of process leader and facilitator of communication, qualities that frame it as an active, objective, flexible, patient, honest and neutral listener to help The parties to reach an agreement, whose terms are acceptable to all of them, assuming an active participation and becoming the protagonists of the dialogue. Mediation tends to reduce the congestion of courts, reduce the cost and delay in conflict resolution, maintain all the rights and preserve the relationship between the parties, as well as provide channels of dialogue and understanding to reach for itself a solution.

Keywords: Mediation. Conciliation. Negotiation. Conflict Resolution.

1. INTRODUCCIÓN

Este trabajo describe la aplicación de la mediación en el contexto de la resolución de conflicto en el ámbito judicial. El estudio buscó identificar las características en relación a la aplicación de la mediación en el contexto de la resolución de conflicto del ámbito judicial, así como describir las principales características de aplicación de la mediación en el contexto de la resolución de conflicto en el ámbito judicial.

El propósito fue conseguido mediante una revisión y análisis bibliográfico para lo cual se ha consultado varios materiales didácticos y documentaciones impresas como digitales emanadas por el Poder judicial.

La metodología aplicada en esta investigación tiene un carácter descriptivo no experimental, porque proporciona una descripción del problema que se investiga para plantear soluciones y alternativas que ayuden a resolver la cuestión. La ventaja del estudio descriptivo según Carrasco Díaz (2006) es la de medir la conducta real en un contexto de interacción, permitiendo identificar las características del evento de estudio. Según su objeto corresponde a una investigación no experimental en consideración a lo expuesto por Hernández, Fernández & Sampieri (2014) porque no se manipulan las variables de estudio, las cuales son observadas en su contexto natural sin intervención del investigador.

La investigación según el periodo y secuencia es transversal, porque se estudia a las variables en relación a su nivel en un momento dado, además junto con la relación entre el conjunto de variables en un punto de tiempo; es decir, se realiza un corte de tiempo único para describir o analizar el fenómeno objeto de estudio, y no se analiza el fenómeno a través de un periodo largo de tiempo. Como lo fundamenta Bernal Torres (2014, p. 118) “son aquellas en la cuales se obtienen informaciones del objeto de estudio (población o muestra) una única vez en un momento dado”. En el mismo contexto Sampieri, Fernández & Batista (2006) clasifica la investigación no experimental como transversal al cual lo define de la siguiente manera: “es el tipo de investigación que recolecta los datos en un sólo momento y en un tiempo único. El propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p. 208).

Este trabajo se basa en el método inductivo en consideración a lo expuesto por Méndez (1998) puesto que la conclusión será extraída del estudio de los elementos que forman el objeto de investigación, la misma asciende de lo particular a lo general.

2. DESARROLLO

Este trabajo se encuentra estructurado en su desarrollo, primeramente a través de unos conceptos básicos de la Mediación y sus principales características; seguido, el del mediador y el conocimiento de las herramientas comunicacionales que debe poseer; posteriormente la Mediación Judicial en Paraguay, continuando con una descripción del Servicio de la Mediación Judicial, para culminar con las condiciones para el ejercicio de la Mediación según las normas emanadas por la Corte Suprema de Justicia.

2.1. La mediación y sus principales características

La Mediación para Moreno Catena (2013, p. 52) es un “método de resolución alternativa a la jurisdicción, a través de la cual las partes en conflicto llegan por sí mismas a una solución con la ayuda de un mediador, que con su formación ofrece a las partes nuevas vías de diálogo y entendimiento”. Por su parte, Fabrega Ruiz & Heredia Puente (2010, p. 3) expresa que es un “método de solución de conflictos alternativo al judicial, que no puede ser confundido con las actividades de negociación que realizan los abogados, ni con la conciliación judicial o el arbitraje, puesto que el mediador no propone, no aconseja y no decide si no que se limita a dotar a las partes de mecanismos de acercamiento y de dialogo para que las mismas logren sus propias soluciones”.

El Manual de Mediación publicada por la Corte Suprema de Justicia de la República del Paraguay (2007), expresa que la mediación es un procedimiento en la cual un tercero neutral ayuda a las partes a resolver sus conflictos, es decir es una negociación asistida por un tercero, diferenciándola justamente de esta, puesto que la considera como un procedimiento por el cual las partes intentan resolver sus conflictos sin la intervención de un tercero. Cabe señalar que este material señala que la conciliación está prevista en los Códigos Procesales y se realizan ante el Juez, siendo un procedimiento similar a la mediación en el que el conciliador puede proponer fórmulas de arreglo conservando la partes el poder de aceptarla o no.

La Ley Nro. 1989/02 de Arbitraje y Mediación en su Art. 53 define la Mediación como el mecanismo voluntario orientado a la resolución de conflictos, a través del cual dos o más personas gestionan por sí mismas la solución amistosa de sus diferencias con la asistencia de un tercero neutral y calificado denominado mediador.

Las características fundamentales de la Mediación son la voluntariedad, flexibilidad, gratuidad y la confidencialidad siendo esta última parte de la intervención del mediador según la obra Métodos Alternativos de Resolución de Conflicto, elaborado por el Instituto de Criminología y Ciencias Penales de la Universidad de Valencia (2015) indicando además que la misma se constituye en un principio rector de toda mediación que debe alcanzar a todo sujeto que interviene en la misma, no solo a las partes, sino también al mediador o a testigos si también participan. El clima de discreción que debe envolver a la mediación puede verse altamente

perturbado si la información que se maneja trasciende al exterior; así, la misma señala que en ningún caso la confidencialidad debe dar amparo al encubrimiento de informaciones relativas a la infracción de valores o derechos tutelados por el ordenamiento jurídico, en relación a la:

. Flexibilidad o informalidad: la mediación debe estar exenta del carácter ritual propio del proceso, lo que en modo alguno signifique que la misma no esté sujeta a determinadas exigencias formales o de cumplimiento de ciertos pasos como obligatorios para alcanzar su finalidad.

. Respeto al Derecho: dicho de forma resumida el resultado de la mediación no puede ser contrario al ordenamiento jurídico. Este es el criterio que se utiliza para exigir a los mediadores una mínima formación jurídica.

. Probidad o buena fe: entendida como colaboración leal, rectitud o razonabilidad en la actuación de todos los implicados en la misma.

2.3. El Mediador y las herramientas comunicacionales

El mediador es aquel que ejerce el rol de conductor del procedimiento y facilitador de la comunicación, es el que ayuda a que las partes lleguen a un acuerdo cuyos términos sean aceptables para todas ellas. Como lo señala el Manual de Mediación (2007) el mediador debe ser un oyente pasivo, escultor de ideas que muestra sentido de la realidad necesario para lograr los acuerdos convenientes entre las partes, a estas cualidades se debe sumar la neutralidad, flexibilidad, inteligencia, paciencia, empatía, objetivo y honestidad.

Debe poseer conocimiento de las herramientas comunicacionales tales como; la asertividad, la empatía, mensaje de “yo”, parafraseo y preguntas tanto cerradas como abiertas y entre estas últimas las circulares como las reflexivas.

Cabe así mismo señalar que el Mediador según el Manual de Mediación (2007) debe capacitarse con la ayuda de entrenadores, y así incorporar una variada técnica, destreza, habilidades e informaciones facilitadas y ya desarrolladas por aquellos que tienen la experiencia debido a sus vivencias anteriores. El mediador no se improvisa, quien intenta conducir un proceso de Resolución de Conflicto como el de mediador sin lugar a dudas debe capacitarse.

2.2. La Mediación Judicial en Paraguay

La Mediación Judicial en la República de Paraguay según el Manual de Mediación (2007) tiene como objetivo contribuir al mejoramiento de la eficiencia y calidad del servicio de la Administración de Justicia, ampliar los mecanismos de solución de conflictos disponibles en los Tribunales y prestar un servicio de acceso a la justicia de alta calidad que permita a los ciudadanos resolver sus conflictos cooperativamente y llegar a acuerdos mutuamente aceptables a través de la colaboración de un tercero neutral capacitado para la tarea. Según Caivano (1998) la mediación tiene como objetivo cooperar con las partes en el proceso de negociación, a través del cual aspiran a solucionar sus conflictos, de la cual se desprenden varios objetivos específicos tales como: lograr un ánimo de cooperación y confianza entre las partes, desarrollar la habilidad de las partes para comunicarse, asegurar a todas las partes la oportunidad de que sus puntos de vista sean escuchados, reducir la tensión que el conflicto genera, reducir la tensión, llegar a un

acuerdo razonables y justo. Asimismo, Highton & Alvarez (1995) señalan que entre otros objetivos de la mediación está el de mitigar la congestión de los tribunales, reducir el costo y la demora en la resolución de los conflictos, como la de suministrar a la sociedad una forma más efectiva de resolución de disputas.

La Corte Suprema de Justicia de Paraguay tiende a brindar un soporte administrativo capaz de medir la eficiencia y eficacia del servicio, la calidad de recursos humanos aplicados al mismo y constituirse en una herramienta que coadyuve a que el servicio sea visibilizado por el usuario como un servicio ágil, profesional y especializado, asegurando además a los mismos la confidencialidad a través de la ética profesional por parte de los mediadores en el tratamiento de los casos mediados. Las etapas que con lleva el proceso de la mediación son las siguientes:

Etapas: I: Inicial: discurso de apertura y convenio de confidencialidad

Etapas II: Identificación de los intereses

Etapas III: Opciones. Criterios objetivos: preguntas reflexivas y lluvia de ideas

Etapas IV: Compromisos: acuerdos y no acuerdo

2.4. El Servicio de la Mediación Judicial en Paraguay

Al Servicio de Mediación Judicial son derivados casos provenientes de los Juzgados de la Niñez y la Adolescencia, Penales, Laborales, Civiles y Comerciales y los Juzgados de Paz; los mismos emiten Oficio, A.I., Nota o Providencia solicitando el servicio de mediación, el cual una vez remitido a la Dirección de Mediación se lleva a cabo a instancia de las partes, las que deberán acudir a las audiencias acompañadas de sus respectivos abogados. La mediación puede celebrarse antes, o durante el proceso judicial, pero hasta antes de dictarse la providencia que llame autos para sentencia. Si una de las partes considera que el conflicto es apto para ser mediado puede convenir con la otra parte la suspensión del procedimiento judicial y acudir al servicio de mediación judicial.

La legislación aplicable posee un soporte Constitucional en el marco de la Constitución Nacional del año 1992 previendo en la misma que el acceso a la Justicia es una garantía de igualdad, como sujeto activo (en carácter de víctima) y como sujeto pasivo (en carácter de victimario). Estableciéndose un soporte legal según el Código Procesal Penal, en el Art. 424 la cual abre las compuertas necesarias para la implementación del instituto de la Mediación, expresando que: “Por acuerdo entre acusador y acusado podrán designar un amigable componedor para que realice la audiencia de conciliación”, de igual forma lo estipulado en la Ley 1879 del 24 de abril del 2002 “Ley de arbitraje y mediación”. En este contexto, es importante señalar lo expresado por el Manuel de Mediación (2007, p. 5) en relación a la diferencia de la mediación del arbitraje el cual surge:

“...del hecho de que, en una mediación las partes conservan la responsabilidad y el control respecto de la controversia y no transfieren el poder de toma de decisiones al mediador...”

En el arbitraje, el resultado se determina de conformidad con una norma objetiva, la ley aplicable. En la mediación, cualquier resultado se determina por voluntad de las partes...

Una parte debe convencer al tribunal de arbitraje de lo justificado de su causa. Dirige sus argumentos al tribunal y no a la otra parte. En una mediación, puesto que el resultado debe ser aceptado por ambas partes y no decidido por el mediador, una parte debe convencer a la otra o negociar con ella. Se dirige a la otra parte y no al mediador, aun cuando el mediador pueda ser el conductor de las comunicaciones de una parte a la otra”.

El total de causas ingresadas en el 2015 fue de 12.231 a diferencia del año 2014 que fue de 7.747 como lo sugiere la tabla 1.

Tabla 1. Causas ingresadas en los distintos fueros de la Corte Suprema de Justicia (2014-2015)

FUERO	ACUERDO		SIN ACUERDO		INCOMPARECENCIA		CASO NO MEDIABLE		DESISTIMIENTO DEL PROCESO		ACUERDO VERBAL		EN PROCESO	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
NÍNEZ, CIVIL Y LABORAL	515	768	218	410	1208	928	0	53	2	128	0	1	0	167
PENAL	10	102	44	155	70	227	0	14	4	8	0	0	0	53
EXTRAJUDICIAL	2701	3662	491	1018	2456	3963	9	28	16	43	3	198	0	305
TOTAL	3226	4532	753	1583	3734	5118	9	95	22	179	3	199	0	525

Fuente: Dirección de Mediación de la Corte Suprema de Justicia

2.5 El ejercicio de la Mediación

Mediante la Acordada N° 706 del 31 de mayo de 2011, la Corte Suprema de Justicia estableció los requisitos para el nombramiento y registro de mediadores, este contexto en su CAPITULO 1. DE LOS REQUISITOS PARA SER MEDIADOR, Art. 1°. establece que “Como requisito previo al ejercicio de sus funciones el mediador deberá participar de un curso de capacitación especial, dictado por un Centro de Mediación, totalizando como mínimo 100 horas académicas, dividido en 3 (tres) módulos.

Primer Módulo: Curso de introducción a la mediación (40 horas académicas).

Segundo Módulo: Curso de Entrenamiento en Mediación (40 horas académicas).

Tercer Módulo: Pasantes de Observación con Tutores (20 horas académicas).

Asimismo, el interesado deberá acompañar con el formulario correspondiente dirigido a la Corte Suprema de Justicia; Certificado de Antecedentes Judiciales. El Mediador deberá ser persona honorable, capaz e imparcial y su labor será dirigir libremente el trámite de la Mediación, guiado por los principios de imparcialidad, equidad y justicia. El interesado presentará, en este mismo acto su Currículum Vitae resumido, indicado la especialidad o áreas en las cuales se desempeñará”.

Es importante señalar además lo establecido en el Art. 3°.- la cual expresa “Los Mediadores deberán regirse conforme a lo dispuesto por la Ley N°. 1.879/02, de Arbitraje y Mediación y principalmente las buenas prácticas de la Mediación en la función de la Acordada N°. 198/00 y su Anexo”

Como en el Art. 4°.- “Los Mediadores externos matriculados en la Corte Suprema de Justicia, podrán realizar mediaciones particulares, conforme a las disposiciones de la Ley 1879/02, de Arbitraje y Mediación”

A todo lo indicado anteriormente es de vital importancia añadir que la Corte Suprema de Justicia, por Acordada N° 1.085 del 28 junio del 2016, resolvió la modificación los requisitos para el nombramiento y registro de mediadores externos. Con esto se modifican las exigencias para la designación de mediadores judiciales y la obtención de Registros de Mediadores Externos dentro del marco de funcionamiento de la Dirección respectiva.

La página electrónica del Poder judicial (<http://www.pj.gov.py/notas/12993-corte-dispuso-modificar-la-acordada-n-70611>) ha indicado taxativamente que la máxima instancia judicial, dentro del plan estratégico del Poder Judicial 2016-2020, plantea el fortalecimiento del servicio de mediación como método alternativo de resolución de conflictos y el impulso de la Justicia restaurativa, resolvió la modificación de la Acordada N° 706/11 que reglamenta los requisitos para el nombramiento y registro de mediadores.

Con la misma se busca descomprimir los despachos judiciales, facilitar el acceso a la justicia de las personas en general y en especial aquellas en estado de vulnerabilidad, acompañados de mediadores altamente capacitados, conforme al Inc. 6 de las funciones específicas de la Dirección de Mediación de la Acordada N° 905/14: “Elaborar conjuntamente con los coordinadores de Mediación y los organismos competentes de formación, la capacitación y entrenamiento para los nuevos mediadores, y de capacitación continua y actualización para los profesionales en ejercicio”. Igualmente, en el Inc. 10 de la mencionada acordada establece: “Evaluar y dictaminar los documentos de los postulantes en acceder a la matrícula de mediadores otorgada por la Secretaría General de la Corte Suprema de Justicia”.

Los postulantes deberán realizar un examen de evaluación escrita, oral y práctica, que estará a cargo de la Dirección de Mediación.

En el marco de las normativas y mecanismos pertinentes, la Dirección de Mediación tiene como visión fomentar y arbitrar como métodos alternativos de la solución de conflictos y como un acceso efectivo al Poder Judicial, teniendo como misión contribuir al fortalecimiento de la paz

social y del servicio de Administración de Justicia del Poder Judicial y su acercamiento con la comunidad, mediante el desarrollo y administración de los métodos alternativos de solución de conflictos.

3. CONSIDERACIONES FINALES

El estudio realizado comprobó que la Mediación es un procedimiento llevado adelante por un tercero neutral, asumiendo este un rol de conductor del proceso y facilitador de la comunicación, y cuyas características se enmarcan en ser un oyente activo, objetivo, flexible, paciente, honesto y neutral para ayudar a las partes a llegar a un acuerdo cuyos términos sean aceptables para todas ellas, asumiendo una participación activa y constituyéndose así en los protagonistas del diálogo. Se evidenció a través de este trabajo que la mediación tiende a minorizar la congestión de los tribunales, como la de reducir costo y la demora en las resoluciones de conflicto, manteniendo todos los derechos y preservando la relación entre las partes además de ofrecer vías de diálogo y entendimiento para llegar por si misma a una solución.

El proceso de mediación conlleva la observación introductoria, declaraciones iniciales, recopilación de información, identificación del problema, generación de opciones trato y negociación y por último el acuerdo escrito. Y los tipos de reuniones que se desarrollan en este contexto son las de conjuntos iniciales, reuniones privadas y conjuntas finales.

Existe muy poca bibliografía a nivel nacional sobre el tema investigado. Este trabajo deja en evidencia que no se produce trabajos científicos, muchos menos literarios, en relación a este campo. Asimismo, abre la posibilidad de ampliar este estudio a otros aspectos de la Medición como identificar el nivel de acceso de las personas a la Dirección de Mediación tomando como muestra a algunas Circunscripciones Judiciales del país; pudiendo señalar los beneficios y dificultades de la mediación en el contexto de la resolución de conflicto y delinear los factores que inciden en la aplicación de la mediación, conciliación y negociación en la resolución de conflictos en el ámbito judicial.

REFERENCIAS

- Barona Vilar, S. (2011) *Mediación penal: fundamento, fines y régimen jurídico*. Valencia, España.
- Bernal Torres, C. A. (2014). *Fundamentos de investigación*. Ciudad de México, México Editorial Progreso S.A de C.V
- Blanco Carrasco, M. (2009), *Mediación y sistemas alternativos de resolución de conflictos*. Madrid, España
- Cabiano, R. J (1998). *Mecanismos alternativos para la Resolución de Conflictos, Negociación, Conciliación y Arbitraje*. 1era. Edición. Editor E. Moame Drago
- Carrasco, D. (2006). *Metodología de la Investigación Científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Editorial San Marcos. Lima, Perú.
- Código Penal Paraguay Ley N° 1.160/97.

- Corte Suprema de Justicia; división de Investigación, Legalización y Publicaciones del Centro Internacional de Estudios Judiciales (2007). Manual de Mediación. 2da. Edición. Asunción, Paraguay
- Constitucional Nacional de la República del Paraguay del Año 1992
- Fabrega Ruiz, C. FCO. & Heredia Puente, M., “*La Mediación Intrajudicial. Una forma de participación del ciudadano en la justicia*”, Bajo Estrados Revista del Colegio de Abogados de Jaén, Jaén 2010, p. 3.
- Fernández, F., (2006). *Ser humano en los conflictos. Reflexión ética tras una vivencia directa en el conflicto vasco*. Madrid, España
- Hernández Sampieri, R., Fernández Callado, C & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. 5ta. Edición. Editorial Mc GrawHill Educación. Ciudad de México, México.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Callado, C & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ta. Edición. Editorial Mc GrawHill Educación. Ciudad de México, México.
- Highton, E. I & Alvarez, G. S. (1995). *Mediación para resolver conflictos*. 1era. Edición. AD _HOC. Buenos Aires, Argentina.
- Ley 1879 del 24 de abril del 2002 “Ley de arbitraje y mediación”. República del Paraguay.
- Martín Diz, F. (2010), *La mediación: sistema complementario de Administración de Justicia*. Madrid, España.
- Mendez Alvarez, C. E. (1.998). *Metodología. Guía para elaborar diseños de investigación en Ciencias Económicas, Contables y Administrativas*. McGRAW-HILL. Bogotá, Colombia.
- Moreno Catena, V. (2011). *Mediación y resolución de conflictos: técnicas y ámbitos*. Madrid, España.
- Moreno Catena, V. en SOLETO H. (2013). “Mediación y resolución de conflictos: Técnicas y ámbitos”. Tecnos, Madrid, España.
- Soletto Muñoz, H., *Mediación y resolución de conflictos: técnicas y ámbitos, Madrid*, 2011.
- Universidad de Valencia. Instituto de Criminología y Ciencias Penales (2015). *Métodos alternativos de resolución de conflictos*. Imprime: Alfa Delta Digital S.L. Valencia, España. <http://www.pj.gov.py/notas/12993-corte-dispuso-modificar-la-acordada-n-70611>