

La mediación de conflictos: Un reto para el psicólogo en Puerto Rico.

AUTORES:

MILDRED E. NEGRÓN MARTÍNEZ, M. A.

MANUEL GATELL GONZÁLEZ, M. A.

JOSÉ RUÍZ DOMENECH, M. A.

TRIBUNAL GENERAL DE JUSTICIA

Abstract

In this paper, conflict mediation is presented as one of the roles of the social-community psychologist. A description of the historical background of the creation of dispute resolution programs is outlined within the wider context of the conflict resolution field. The emergence of the Conflicts Mediation Center (CMC), formerly known as Dispute Resolution Center (CSD), established in 1983 as the first and only service of its kind created in Puerto Rico as part of the judicial system and staffed by social-community psychologists, is described. The CMC's objectives and services are also presented. The characteristics of conciliation and mediation as conflict intervention techniques are discussed on the basis of the experience gained as mediators at the CMC and on conflict resolution empirical research carried out in the Social Sciences field. In addition, emphasis is made on the values inherent to mediation and the mediator's responsibilities, the conclusions resulting from empirical research conducted on mediation, and the roles of the psychologist. Finally, a summary of the research carried out on the CMC in Puerto Rico is presented together with some of the criticism and projections pertaining to mediation.

Introducción

El primero de febrero de 1983 comenzó a funcionar en el Centro

Judicial de San Juan un programa que es único en Puerto Rico: el Centro de Mediación de Conflictos, antes Centro de Solución de Disputas. El personal de este programa está compuesto por profesionales con maestría en psicología social-comunitaria, quienes actúan como mediadores de conflictos.

El Centro de Mediación de Conflictos (CMC) actúa como un foro alternativo al procedimiento judicial ordinario para el manejo de controversias entre ciudadanos.

En esta ponencia se presenta el trasfondo histórico de este tipo de programas, las características de la conciliación y la mediación, el marco psicológico-social de las intervenciones profesionales, investigaciones relacionadas con el CMC, críticas y proyecciones del mismo.

Trasfondo histórico

El conflicto es parte ineludible de la vida cotidiana. Como consecuencia es vital desarrollar mecanismos apropiados para manejarlos, ya sea a nivel intrapersonal, interpersonal y organizacional. En sociedades cuya organización no es muy compleja, grupos familiares y comunales actúan como intermediarios en la solución de conflictos (SCJ, 1980).

En sociedades modernas, el Estado ha asumido las responsabilidades de manejar las controversias, creando mecanismos burocráticos y despersonalizados como los tribunales y la policía. Sin embargo, no todo tipo de conflicto es adaptable a este mecanismo formal de solución de controversias. Elementos como la relación entre las partes, el deseo de mantener la privacidad, el tipo de controversia, los gastos en que se puede incurrir, al igual que la perspectiva de un proceso lento y extenso, son factores importantes al decidir recurrir o no a un tribunal. Esto, junto a otros factores, ha llevado a considerar formas alternas al procedimiento judicial para manejar controversias (McGillis, 1986).

En Estados Unidos de América se comienzan a considerar mecanismos alternos para el 1950. En otros países como la República Popular China, Japón, África, Cuba, la República Democrática Alemana, se han usado desde tiempos remotos, en la forma de centros vecinales de justicia, centros comunales, comités de mediación, entre otros (Folberg y Taylor, 1986).

Para 1974 en Puerto Rico se comienzan a explorar alternativas para mejorar los servicios de los tribunales y descongestionar los calendarios judiciales. En la Conferencia Judicial de 1980 se presentó un análisis sobre la situación de los tribunales en Puerto Rico. Este trabajo sentó las bases para la creación del Centro de Mediación de Conflictos en 1983. El 22 de septiembre de ese mismo año, se aprobó la Ley No. 19 con el fin de promover el desarrollo de programas de resolución de disputas menores (SCJ, 1980).

El CMC se creó orientado a cinco objetivos:

1. Ayudar a las personas en controversia a encontrar soluciones justas y duraderas a sus disputas.
2. Atender controversias en forma sencilla, rápida y económica.
3. Aliviar los calendarios judiciales desviando del proceso adversativo ciertos asuntos relacionados con delitos menos graves.
4. Ofrecer un foro adicional y complementario a las organizaciones que proveen servicios de conciliación y mediación.
5. Servir como fuente de información y referimiento.

Las controversias que se atienden en el CMC tienden a caer en las categorías de conflicto familiar, conflicto matrimonial, conflicto vecinal, incumplimiento de contrato, conflicto entre casero/a e inquilino/a, entre otras. Las técnicas de intervención utilizadas en este Programa son la conciliación y la mediación.

Conciliación y mediación

La conciliación y la mediación son dos técnicas de solución de conflictos que responden al método no adversativo. El método no adversativo parte de la premisa de que las partes en conflicto pueden resolver algunas de sus disputas si aceptan negociarlas voluntariamente y de buena fe. Se espera que las personas en conflicto entren en un proceso de análisis y que logren control de ese mismo proceso. La decisión y responsabilidad final sobre la solución del conflicto recae sobre las personas en conflicto.

En la *conciliación* el interventor trabaja con las personas intentando corregir percepciones erróneas, reduciendo miedos irracionales y mejorando la comunicación, de forma que se puede dar una discusión cara a cara y lograr un acuerdo. La recolección de datos y el análisis es

frecuentemente un componente esencial del proceso de conciliación, el cual se considera diagnóstico en naturaleza (Potapchuk & Carlson, 1987). En general, en la conciliación, el rol del/a interventor/a incluye realizar la entrevista, orientar, hacer arreglos para reunir a las partes y propiciar un ambiente de respeto mutuo y confianza. Se espera que entre las personas en conflicto se genere un diálogo constructivo (Ruíz & Vélez, 1987).

La *mediación*, por otro lado, es un proceso de intervención en el cual una tercera parte (facilitador/a o mediador/a) que no tiene la autoridad para tomar decisiones y que es imparcial en relación a los asuntos discutidos, ayuda a las personas en conflicto a alcanzar un acuerdo mutuamente aceptable.

El/a mediador/a asume un rol activo en lo referente a la proposición y evaluación de opciones (Baer, 1984). Utiliza diferentes técnicas como la persuasión, la reversión de roles, el análisis de consecuencias, la confrontación, la aceptación de sentimientos y el cambio de actitudes, entre otras.

El proceso de mediación ayuda, así, a: reducir los obstáculos a la comunicación entre los/as participantes; maximizar la exploración de alternativas; considerar las necesidades de las personas involucrado/as en el conflicto y proveer un modelo para resolución de conflictos en el futuro (Folberg & Taylor, 1986).

Valores en la solución de conflictos y responsabilidad del mediador.

Como modalidad de intervención en el manejo y solución de conflictos, la mediación se ejerce en diferentes contextos. La mediación en conflictos obrero-patronales, mediación de divorcios, custodias, conflictos ambientales, controversias familiares y la mediación en conflictos internacionales, son algunas de las vertientes de esta práctica.

¿Qué principios y valores orientan tal diversidad de enfoques en la mediación? Esto es objeto de intensa discusión en el campo de la solución de conflictos.

No se puede hablar de una teoría de solución de conflictos aplicada a la mediación. Hay influencia de diferentes enfoques, modelos y teorías, tan variables como los mismos programas.

No obstante lo anterior, sí es posible identificar unos valores y responsabilidades que, con mayor o menor grado, se reflejan en el del trabajo teórico sobre la mediación. Esta afirmación tiene una implicación importante: la mediación es algo más que un método para manejar controversias. Es un conjunto de valores, una visión particular de cómo los seres humanos pueden relacionarse unos con otros. Es, en efecto, una manifestación de la creencia de que el conflicto no es necesariamente destructivo y que existen formas socialmente constructivas para manejar el conflicto.

Valores. Estas nociones, en sí misma, ya adelantan unos valores que guían la práctica de la mediación. Si se creyera que el conflicto es destructivo, que esto es algo en la naturaleza humana (como se dice comúnmente _ "La gente es así"), no se podría plantear lógicamente encaminar el conflicto por vías constructivas. Desde la perspectiva del/a mediador/a, el conflicto se mueve hacia la resolución de problemas a través de nuevo aprendizaje y cambios en percepción y conciencia.

La experiencia de los/as autores/as en el CMC y el contraste de ésta con el trabajo que se realiza en otros países, permite delinear un cuerpo de valores, que se pueden categorizar en:

- participación y responsabilidad
- colaboración
- no violencia
- no neutralidad
- relación mediador/a — disputantes.

En *participación y responsabilidad* se parte de la creencia de que las personas tienen responsabilidad en resolver sus conflictos. Deben, por tanto, involucrarse en forma activa en la exploración de alternativas, el manejo y la solución de conflicto, junto con los/as otros/as disputantes.

Este involucramiento es posible cuando se cree que la *colaboración* (el trabajo *con* las personas) produce ganancias para todos los integrantes del conflicto. La idea aquí es que "todos/as ganan". Trabajar contra las personas también podría producir ganancias. Aquí, sin embargo, se parte de que "yo gano, tu pierdes" y ¿a quién le gusta perder? La pérdida, debe estar claro, no se limita a cosas materiales. Perder cara ante los/as otros/as, sentir la dignidad herida y sin posibilidades de remedio, pueden ser pérdidas significativas en un conflicto.

La *no violencia*, como tercer componente de los valores, se desprende como consecuencia lógica de lo anterior. La expresión de la

colaboración debe enmarcarse en una situación donde se promueve la integridad física y psicológica de las personas. La agresión, la amenaza, la coerción ni el terrorismo son asuntos negociables. En la mediación, cómo bien han comentado Davies y Porter (1989), la mente, en lugar de los músculos se utiliza para resolver problemas, ocasionándole un corto circuito al ciclo de venganza.

Estos valores son fundamentales no sólo al área de la mediación. Son promotores de derechos humanos básicos que, sin temor a exagerar, muchas personas en este planeta adoptan como suyos. Por otra parte, se cree que los seres humanos *no somos neutrales*. Asumir que la realidad es algo externo y que el conocimiento sobre esta realidad es independiente de los valores, es una noción equivocada.

Cada persona tiene un conjunto de valores, normas y prejuicios con los cuales evalúa la realidad. Se hagan explícitos o no, sirven de filtro en la consideración de decisiones y acciones.

Se cree la *relación mediador/a-disputantes* es una horizontal. Es decir, es una relación donde el/la mediador/a no asume superioridad sobre los/as disputantes ni está en posición de mayor poder que ellos/as. El/la mediador/a reconoce que los/as disputantes tienen hábitos, ideas y valores diferentes pero no peores a los suyos. Esto es un paso fundamental en la definición de la relación de colaboración que debe establecerse en la mediación. El/la mediador/a es colaborador/a y consejero/a en el conflicto.

Responsabilidades. En el contexto de la intervención, los valores descritos dan pie a determinadas responsabilidades. Se puede describir las siguientes:

1. Fomentar la participación voluntaria de los/as disputantes.
2. Responsabilidad de facilitar la colaboración, la no violencia y participación.
3. Responsabilidad por la confidencialidad.
4. Promover el control de ambas partes de la controversia sobre el contenido y resultado del proceso.
5. Mantener la imparcialidad como interventor/a.
6. Responsabilidad de afinar destrezas y adiestrarse.

Con lo discutido hasta aquí, no se pretende haber agotado todas las posibilidades. El cualquier discusión sobre valores o ética —se trate de mediación, psicología, trabajo social o cualquier otra profesión de ayuda— posiblemente el factor crítico en asegurar que un/a interventor/a actúa en forma ética es tener presente la naturaleza de su rol; una

persona extraña envolviéndose en los asuntos de otras personas (Cormick, 1982).

Influencia de la psicología social en el campo de la conciliación y mediación.

Por ser la conciliación y la mediación técnicas para el manejo y solución de conflictos no es de extrañar que una de las mayores aportaciones que ha hecho la psicología social al campo de la mediación sea, precisamente, el desarrollo de la teoría de conflictos. Aunque se admite que las intervenciones del/la mediador/a no se ciñen con exclusividad a un modelo teórico, en este trabajo se considerarán los temas y postulados de esta especialidad que han nutrido el quehacer de estos/as profesionales.

El conflicto se define como una situación de competencia de la cual surgen actividades incompatibles, donde cada parte desea ocupar una posición que es incompatible con los deseos de la otra (Folberg & Taylor, 1986). Una acción, a su vez, es incompatible con otra cuando impide u obstaculiza que ésta última pueda completarse. La incompatibilidad se suscita a nivel intra o interpersonal, intra o intergrupala, nacional o internacional. En el caso del CMC, se enfoca en el conflicto a nivel interpersonal.

Autores como Deutsch (1973), Hollander y Hill (1982) sostienen la visión del conflicto como un proceso de cambio constructivo. Para estos autores el conflicto es un elemento creativo y esencial en las relaciones humanas. Se considera como "el medio para el cambio y es a través del cual se evalúan los valores sociales de bienestar, seguridad, justicia y las oportunidades para lograr el desarrollo personal" (Ruíz & Vélez, 1987 p. 12). Visto desde esta perspectiva, el conflicto es omnipresente y puede, y debe, tener resultados constructivos. Sobre este aspecto Deutsch (1973) Ruíz y Vélez (1987) señalan que, a pesar de que debe ser constructivo, los esfuerzos realizados en torno a su manejo le dan énfasis a los mecanismos para mantenerlo o suprimirlo. La estructura judicial es un ejemplo de esto al establecer el mecanismo adversativo como forma de ventilar el conflicto. En última instancia está promoviendo "que alguien gane y alguien pierda", lo cual a su vez, puede llevar al/a que pierda a querer seguir buscando formas de "ganar". Así se presenta el lado destructivo del conflicto y no se maneja,

más bien se mantiene. Este es el enfoque competitivo (pero no positivo) del manejo del conflicto. Sin embargo, hay otra alternativa: enfocarlo desde la perspectiva de colaboración. En este caso "las partes en conflicto deberán estar dispuestas a ceder en sus posiciones iniciales y a buscar una solución que resulte razonable y satisfactoria para ambos" (Ruíz & Vélez, 1987, p. 14). Se convierte así, en una actitud saludable, ya que no se evade ni se aniquila el conflicto sino que se procesa en forma de colaboración. Lo anterior redundante, finalmente, en aumentar la participación de las partes en la solución del mismo, y por ende, el poder y control de éstas sobre su situación.

Relacionado con la definición de conflicto, se han identificado las etapas por las que evoluciona hasta convertirse en disputa: reconocimiento de la ofensa, queja, reclamo y disputa (Folstein, Abel & Sarat, 1980).

Primero, una experiencia se percibe como ofensiva, luego se atribuye la falta a una persona o entidad, se expone la queja ante la persona a la cual se cree responsable y, ya en la cuarta etapa, la solicitud es rechazada en todo o en parte. Tanto en la tercera como en la cuarta etapa, se puede llevar la solicitud ante un tribunal o foro que pueda entender en la misma.

Otro componente de la definición de conflicto son los factores que influyen en su desarrollo (Ruíz & Vélez, 1987). Entre otros, se pueden mencionar los siguientes:

- características de las partes en conflicto: personalidad, experiencia previa, presiones actuales;
- relación previa entre las partes: interacción de actitudes, creencias, expectativas, lazos afectivos;
- naturaleza del problema que antecede a generar el conflicto: motivaciones ideológicas, de poder o de venganza, que subyacen el conflicto;
- ambiente social dentro del cual surge el conflicto: normas sociales que regulan el conflicto, status social, contexto social;
- audiencias interesadas en el conflicto: quiénes están interesados en el conflicto;
- estrategias y tácticas utilizadas por las partes: grado de antagonismo existente, posibilidad de reconciliación;
- consecuencias del conflicto: costos y ganancias de la controversia.

Se han presentado algunas ideas relacionadas con la conceptuali-

zación del conflicto que han servido de base al desarrollo de la conciliación y la mediación como mecanismos alternos para manejar controversias. A continuación se presentarán otros aspectos que se han estudiado en la psicología social y que sirven de guía para la práctica de la mediación:

a. Cómo ayudar a la tercera parte de un conflicto (mediador/a) a encontrar mejores formas de lograr un acuerdo.

b. Cómo motivar a las personas en disputa a participar en el proceso de mediación.

c. Cuál es la importancia de considerar aspectos del lenguaje como la carga emocional o el significado que acompaña a las palabras.

d. Cuáles son las tácticas y las estrategias usadas por los mediadores.

En esta sección solamente se han presentado alguno de los aportes que ha hecho la psicología social al desarrollo de la teoría de conflictos y por ende, al campo de la conciliación y la mediación. Otros conceptos importantes desarrollados al amparo de la psicología han sido de impacto en este nuevo quehacer en Puerto Rico, tales como la teoría de disonancia cognoscitiva, la teoría de sistemas, los modelos de consejería de familia y la teoría de aprendizaje social, por mencionar algunos. Estos, sin embargo, serán objeto de estudio en futuros trabajos.

Rol del/la psicólogo/a en el proceso de mediación.

Varios autores (Moore, 1987; Folberg & Taylor, 1986) han señalado una serie de roles que puede asumir el/la mediador/a que son consistentes con el rol del psicólogo. Entre otros mencionan los siguientes:

1. Facilita la comunicación, mediante el establecimiento de empatía, confianza, la anticipación y manejo de reacciones de cada parte, la ventilación de sentimientos y emociones y el modelaje de formas de controlar los niveles de estrés.

2. Es el que legitima cuando ayuda a cada parte a reconocer el derecho de la otra a involucrarse en la negociación. Por otro lado, también legitima su rol dentro del sistema de justicia ya que se expanden sus funciones clínicas tradicionales de evaluación.

3. Es el que facilita el proceso al proveer un procedimiento estructurado, estar a cargo de la sesión de mediación, ayudar a definir un problema y buscar acuerdos satisfactorios.

4. Es adiestrador/a de los que están comenzando a trabajar en mediación.

5. Provee recursos poniendo a las personas en contacto con recursos y expertos externos.

6. Facilita la exploración de alternativas llevando a las personas en conflicto a considerar puntos de vista diferentes a los suyos y a cuestionarse su propia percepción de la situación.

7. Es agente de la realidad facilitando que se lleguen a acuerdos realistas, que cada parte pueda cumplir.

8. Es el/la chivo expiatorio al tener que asumir responsabilidad o culpa por decisiones que aunque no sean populares, las partes las aceptan.

9. Es el/la líder que se toma la iniciativa de adelantar el procedimiento, de mantenerlo en constante movimiento, a través de sugerencias procesales o substanciales.

10. Es el/la evaluador/a que asume una posición crítica y autocrítica del proceso y de su rol.

11. Como investigador/a somete los conceptos y las suposiciones teóricas a prueba a través de estudios empíricos.

12. Es el/la administrador/a que evalúa, recomienda e implanta nuevas técnicas y procedimientos que aumentan la efectividad de la mediación.

13. Es el/la experto/a que usa una variedad de técnicas para adelantar los propósitos de la mediación.

Investigación empírica sobre la mediación

La mediación ha sido tema de investigación en diferentes disciplinas de las ciencias sociales. Como resultado se ha levantado un bloque de conocimiento sustancial enfocando la mediación desde diferentes perspectivas y resaltando varios aspectos del proceso.

Los/as investigadores/as de las diferentes disciplinas sociales han enfocado sus estudios empíricos desde las tradiciones, teorías y métodos propios de su campo, utilizando su conceptualización particular sobre la mediación. Existen investigaciones antropológicas, de comunicación, relaciones industriales, relaciones internacionales, legales y de administración, entre otras.

No es la intención entrar a considerar las contribuciones que cada

disciplina ha aportado a la mediación y solución de conflictos en general. Basta comentar algunas de las conclusiones de estas investigaciones.

Las investigaciones empíricas provenientes de la psicología social han permitido establecer las siguientes conclusiones:

a. Los/as mediadores/as que logran más acuerdos son los/as que usan su competencia para controlar la interacción de las personas involucradas en el conflicto. El/la mediador/a maneja las interacciones asertivamente para evitar que el conflicto escale.

b. Las mediaciones en que se logra acuerdo evolucionan a través de diferentes etapas: comunicación acerca del proceso; intercambio de información (reglas de juego); discusión de alternativas y posibles soluciones y conversación sobre posibles acuerdos. La comunicación en los casos en que no se llega a un acuerdo no logra evolucionar del intercambio de información a la discusión de soluciones.

c. Los/as mediador/as tienen que manejar el significado de creencias, valores y sistemas de comunicación diferentes.

d. Los/as mediador/as pueden aumentar la motivación de las personas involucradas en una disputa, ayudándolas a manejar el coraje y la hostilidad, y alentando una evaluación más realista de las alternativas y acuerdos.

e. Los/as mediadores/as usan tácticas reflexivas, no directivas. Las tácticas reflexivas se usan para crear confianza y "rapport" entre el/la mediador/a y las partes. Las tácticas no directivas ayudan al proceso de comunicación, a clarificar "issues", y a desarrollar agendas. Las tácticas directivas modifican la estructura de los "issues", estableciendo la secuencia de los mismos e introduciendo otros. Estos últimos tienden a ejercer presión sobre los/as disputantes.

f. Las estrategias usadas por los/as mediadores/as pueden clasificarse como:

(1) de integración para ayudar a las partes a que encuentren opciones de ganancia mutua;

(2) de compensación para hacer que los acuerdos parezcan más atractivos y;

(3) de inacción (Kolb & Rubin, 1989).

De otra parte, la evaluación de programas de solución de disputas ha arrojado como resultado, entre otras cosas, lo siguiente:

1. Estos programas son usualmente superiores a la adjudicación en términos de cómo son percibidos por los/as disputantes en cuanto al

proceso y acuerdos logrados (McGillis, 1986). Walker (1989) en un resumen del trabajo e investigación de mediación en el Reino Unido, coincide con este planteamiento. Asimismo, Merry y Rocheleau (1986), en su estudio del Children's Hearing Project en Massachusetts, un programa de mediación entre padres e hijos, informan que el 90% de los/as disputantes manifestaron que el proceso era bueno.

2. El tiempo de procesar casos en los programas ha sido menor que el tiempo tomado en los tribunales. Este resultado es de esperarse dado que los programas tienen una carga menor de casos y cuentan con procedimientos más sencillos (McGillis, 1986).

3. La evidencia hasta ahora no refleja que estos programas hayan afectado significativamente la carga de casos en los tribunales. McGillis (1986) comenta que la ausencia en el sistema judicial de un diseño que permita determinar qué proporción de casos de estos programas hubieran llegado a los tribunales y cuán lejos en este proceso, plantea serias dificultades en la evaluación de este asunto.

4. La evidencia en relación a la estabilidad o duración de los acuerdos tiende a favorecer a la mediación, aunque todavía es ambigua, (McGillis, 1986).

En cuanto a la mediación como proceso, por otra parte, algunas conclusiones señalan que, no obstante la ausencia de autoridad para decidir controversias, los/as mediadores/as tienen recursos suficientes para influenciar sobre la mediación (Kolb y Rubin, 1989). Rogers (1987) en un estudio sobre los efectos de la mediación en los/as estilos de conflicto de los disputantes, concluye que la acción del/la mediador/a en áreas como el control de la comunicación, facilita en los/as disputantes el balance de poder, refraseo y proposición de alternativas. Esto repercute en la orientación que van asumiendo los/as disputantes durante el proceso: de una orientación de competencia a una de colaboración.

Otras investigaciones arrojan luz sobre diversos asuntos, como por ejemplo, el desarrollo de confianza entre los/as disputantes, mediación y tácticas de mediación.

En Puerto Rico se han realizado tres investigaciones sobre el CMC como programa de servicios. La Oficina de Administración de los Tribunales hizo una evaluación limitada en 1983. Luego, en el 1988, se llevó a cabo una evaluación más abarcadora. De otra parte, en 1987 dos conciliadores del Centro completaron una investigación adicional.

En el 1987 Ruíz & Vélez realizaron una investigación dirigida a analizar dos de los objetivos que orientan el funcionamiento del CMC: ayudar a las partes a encontrar soluciones justas y duraderas y servir como fuente de información y referimiento. Se estudió una muestra de expedientes de casos aceptados para mediación, una muestra de la información contenida en los libros de registro de los casos no aceptados para servicio, informes estadísticos y diferentes documentos. En el 1988 la Oficina de Administración de los Tribunales, a través de su División de Planificación, también realizó una evaluación del CMC dirigida, específicamente, a conocer los logros alcanzados en términos de sus objetivos. Esta investigación es sustancialmente más abarcadora que la evaluación anterior (OAT, 1984). Además de revisar documentos, expedientes e informes estadísticos, en esta evaluación se entrevistaron a personas relacionadas con el CMC (la Directora, jueces, entre otros) y se hizo una encuesta de opiniones a la clientela atendida para 1986-1987 y a la clientela que llegó a acuerdo en el 1987-1988.

De la información obtenida, Ruíz y Vélez (1987) y la OAT (1988) concluyeron que se logró acuerdo en un por ciento que fluctuaba entre 89% y 91%. El análisis cuantitativo de los resultados permitió concluir que los acuerdos que las personas logran como producto de la mediación los consideran justos (Ruíz & Vélez, 1987).

En la evaluación de la OAT se encontró que la mayoría de las personas que participaron en el proceso de mediación fueron esposos, esposas y vecinos. La mayoría de las solicitantes eran mujeres, amas de casa y desempleadas con ingresos de pensiones y del gobierno. Asimismo, se encontró que no parece existir relación entre el logro de un acuerdo en la mediación y la satisfacción o insatisfacción que tienen las personas con el proceso. Es decir, la satisfacción que tienen las personas con el proceso es independiente de los resultados de la mediación. Esta coincide con los resultados de las investigaciones realizadas por, McGillis (1986), Merry & Rocheleau (1986) y Walker (1987). El 89% opinó que volverían al CMC para resolver un problema similar en el futuro.

Además del trabajo de OAT (1983, 1988) y Ruíz y Vélez (1987), en Puerto Rico se han publicado algunos artículos sobre el tema de la mediación. Está, por ejemplo, Molinelli (1983) quien reafirma la necesidad de que se exploren métodos alternos, poniendo énfasis en la mediación. Por otro lado, Morales (1983) hace una evaluación

crítica del sistema judicial y su modelo adversativo, proponiendo un modelo de análisis que contemple el conflicto como policéntrico, requiriendo esto un enfoque más flexible.

Los trabajos de Molinelli (1983) y de Morales (1983) son útiles en cuanto a considerar algunos elementos característicos del sistema judicial de Puerto Rico. Pero no añaden en aspectos conceptuales o teóricos enmarcados en la solución de conflictos.

Las evaluaciones de OAT (1983, 1988) y de Ruíz y Vélez (1987) se acercan a esto último, pero limitándose al área programática y de servicios. Se carece, sin embargo, de un cuerpo de conocimientos en el área de solución de conflictos producido en el contexto de la realidad social puertorriqueña como producto de la investigación empírica.

Críticas y proyecciones

Las críticas a este programa y al modelo de mediación se relacionan con la efectividad de las técnicas utilizadas, la desigualdad de poder de los/as disputantes, el compromiso con los acuerdos, las expectativas sobre la mediación y los efectos de la coerción vis a vis la persuasión, entre otras. Una de las áreas que requiere más desarrollo es la de investigaciones empíricas sobre el proceso de mediación, con énfasis en los aspectos antes mencionados.

Las proyecciones incluyen el establecimiento de programas como éste en otros tribunales, su posible extensión a un escenario de comunidad, y la publicación de artículos que recojan la experiencia en el CMC. Esto último es necesario ya que la mayor parte de las publicaciones existentes presentan la experiencia de programas de mediación en otros países.

Bibliografía

- Beer, J. Stief, E. & Walter, C. (Ed.). (1984). *Mediator's handbook*. (2nda. rev.). Pennsylvania: Friends Suburban Projects.
- Cormick, G. 1982 en T. Marshall. (1989). Values and principles in mediation. *Mediation*, 6 (1) 1-5.
- Davies A. & Porter, K. (1989). *The New York Mediator Newsletter*, 8 (2) 11.
- Deutsch, M. (1973). *The resolution of conflicts*. New York: Vail-Ballou Press.

- Felstiner, W., Abel, R. & Sarat, A. (1980-81). The emergence and transformation of disputes. *Law and Society Review*, 15 (3-4) 631-654.
- Folberg, J. & Taylor, A. (1986). (2da. ed.). *Mediation: A comprehensive guide to resolving conflicts without litigation*. San Francisco, California: Jossey-Bass.
- Hill, B. (1982). An analysis of conflict resolution techniques. *Journal of Conflict Resolution*, 26 (1) 109-139.
- Hollander, E. (1973). *Principles and methods of social psychology*. (3rd. ed.). New York: Oxford University Press.
- Kolb, D. & Rubin, J. (1989). Mediation through a disciplinary kaleidoscope: A summary of empirical research. *Dispute Resolution Forum*. Washington, D. C.: National Institute for Dispute Resolution.
- Merry, S. & Rocheleau, A. 1986 en D. McGillis. (1986). *Community dispute resolution programs and public policy*. Washington: D. C. U. S. Department of Justice.
- McGillis, D. (1986). *Community dispute resolution programs and public policy*. Washington, D. C. U. S. Department of Justice.
- Molinelly, M. G. (1983-84). La mediación como método alternativo para resolver disputas familiares en Puerto Rico: una respuesta a la pérdida de eficacia del sistema judicial. *Revista de Derecho Puertorriqueño*, 23 (88-89) 105-30.
- Moore, C. (1983). Training mediators for family dispute resolution. *Mediation Quarterly*, (3) 79-90.
- Morales, J. (1983). La resolución integral de disputas: redefinición de la tarea judicial. *Boletín Judicial*, 5 (4) 18-32.
- Oficina de Administración de Tribunales. (1983). *Evaluación del Centro de Solución de Disputas del Centro Judicial de San Juan*. Hato Rey: Puerto Rico.
- Oficina de Administración de los Tribunales. (1988). *Evaluación del Centro de Solución de Disputas del Centro Judicial de San Juan*. Hato Rey: Puerto Rico.
- Potapchuk, W. & Garlson, C. (1987). Using conflict analysis to determine intervention techniques. *Mediation quarterly*, (6) 31-43.
- Rogers, S. (1987). The dynamics of conflict behavior in a mediated dispute. *Mediation Quarterly*, (18) 61-72.
- Rogers, S. & Francy, C. (1988). Communication in mediation: Is more necessarily better? *Mediation Quarterly*, (22) 39-50.
- Ruiz, J. & Vélez, L. (1987). *El Centro de Solución de Disputas: Un acercamiento a la Evaluación de un Programa*. Tesis de M. A. sometida al Departamento de Psicología de la Universidad de Puerto Rico, Río Piedras, Puerto Rico.

- Secretariado de la Conferencia Judicial. (1980). *Métodos alternos para la solución de disputas*. Puerto Rico: Tribunal Supremo.
- Walker, J. (1989). Conciliation in Great Britain: From research to practice to research. *Mediation Quarterly*, (24) 29-54.
- Wall, J. (1981). Mediation: An analysis, review and proposed research. *Journal of Conflict Resolution*, 25 (1) 157-180.