

Práctica reflexiva en la formación de mediadores/conciliadores

Harbey Peña Sandoval

Introducción¹

El objetivo del presente documento es presentar una propuesta académica que permita incrementar la conexión entre la teoría y la práctica en la enseñanza de los mediadores/conciliadores² en Hispanoamérica. La práctica reflexiva podría ser entendida como un modelo que ilustra e invita a pensar, preparar, aplicar y desarrollar las habilidades de los operadores de la resolución de conflictos a través de la reflexión. Esta reflexión es conducida a través de cuatro etapas que conectan la teoría y la práctica: 1. Teoría; 2. Evaluación; 3. Práctica y 4. Reflexión después de la Intervención³.

En la primera parte se presentará qué es el modelo de la práctica reflexiva y se describirán sus componentes o etapas; después, se tratará de reflejar la relación-desconexión que existe en la academia entre la teoría y la práctica y se proporcionarán algunos ejemplos de cómo en la formación de los profesionales y mediadores/conciliadores la jerarquía teoría-práctica se ratifica. Posteriormente, se brindará una propuesta que integra la práctica reflexiva en la capacitación de los mediadores/conciliadores con el fin de fortalecer los lazos entre la teoría y la práctica y crear una relación de mutua complementación en lugar de jerarquía.

¹ Este ensayo es propiedad intelectual de Harbey Peña Sandoval; este material es de uso privado para las entidades que han contratado sus servicios como docente; no puede ser usado como material para clases sin hacer la expresa mención de su origen y mantener este aviso de protección de derechos intelectuales intacto; no puede ser publicado en sitios webs sin el permiso por escrito del autor; sus contenidos no pueden ser usados en la publicación de trabajos impresos sin la adecuada referencia bibliográfica; todas las violaciones a la presente nota serán objeto de acciones legales. Protejamos el derecho de autor y derechos conexos.

² En el presente documento se usan los términos mediación/conciliación y mediadores/conciliadores para denotar su aplicación en el contexto que corresponda sin hacer una distinción entre ellos ya que en los países Hispanoamericanos estos dos términos o mecanismos pueden significar o no lo mismo.

³ Warfield, Wallace, 2009.

Finalmente, se mencionarán algunas conclusiones acerca de cómo el modelo de la práctica reflexiva podría ser una herramienta útil para superar los límites de la relación primero teoría, después práctica en la formación en la mediación/conciliación.

Espero que este trabajo sea del agrado de los lectores y sirva como herramienta para el mejoramiento de la enseñanza y estudio de la mediación/conciliación en Hispanoamérica.⁴

Práctica Reflexiva

Wallace Warfield, basado en Schön⁵, define la práctica reflexiva como un “proceso de exploración de patrones de acción, haciendo ajustes durante la acción y/o pensando sobre la acción pasada con el conocimiento o habilidades basados en un campo profesional”⁶. En las ciencias sociales, los modelos consisten en “símbolos, esto es, las características de algunos fenómenos empíricos, incluyendo sus componentes y las relaciones entre esos componentes, representados como lógicos acuerdos de conceptos (...) los modelos son herramientas para explicar y predecir, si están bien diseñados, aproximan fielmente la realidad”⁷. Así, la práctica reflexiva podría ser entendida como un modelo que ilustra e invita a pensar, preparar, aplicar, reflexionar y desarrollar las habilidades de los operadores de la resolución de conflictos.

Para los efectos de este documento, la resolución de conflictos es definida como “un término más comprensivo, el cual implica que las profundas raíces de las causas de un conflicto son abordadas y transformadas. Esto implica que el comportamiento no es más violento, las actitudes no son más hostiles y la estructura del conflicto ha sido cambiada”⁸.

⁴ Quiero invitar a todos lo que quieran compartir su opinión sobre este tema a escribirme a mi correo electrónico harbeyps@gmail.com y con ello iniciar un diálogo que permita mejores entendimientos sobre la resolución de conflictos. Sus palabras serán siempre bienvenidas.

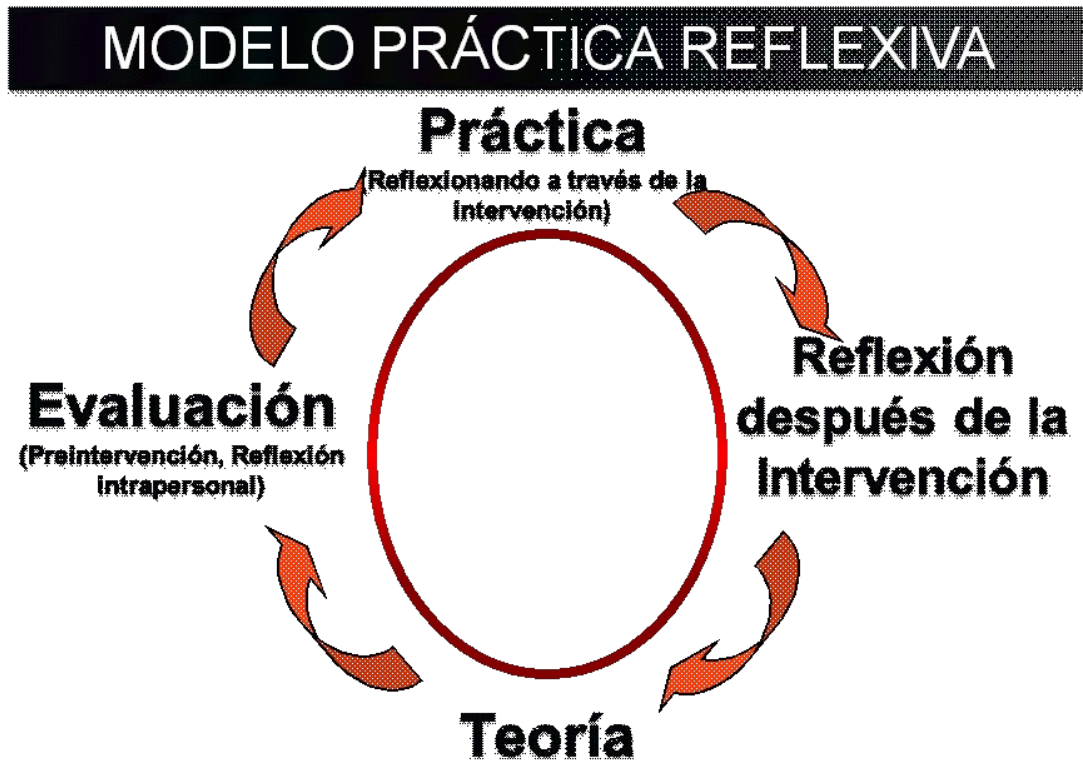
⁵ Schön, 1983.

⁶ Warfield, Wallace, 2009.

⁷ Nachmias, David y Frankfort-Nachmias, Chava, 2000, págs. 39-41.

⁸ Ramsbotham, Oliver y otros, 2005, pág. 29. Para mayor información sobre las definiciones y diferencias entre resolución de conflictos, transformación de conflictos, mecanismos

El modelo de práctica reflexiva es representado en la Figura 1⁹.



Este modelo está integrado por cuatro elementos: teoría, evaluación, práctica y reflexión después de la intervención. Por ser un sistema que conecta estos aspectos, están vinculados con flechas que nos señalan su circularidad, ya que no tiene un comienzo y fin. Para algunos, bien se podría empezar por la teoría: primero necesitamos una teoría que ilustre y guíe nuestra intervención en un conflicto, por ejemplo: la teoría de las necesidades básicas de John Burton¹⁰, para después aplicarla con el fin de identificar y satisfacer las necesidades de las partes en conflicto. Para otros, el primer paso es la práctica que nos permitirá reconocer patrones de acción efectivos en la resolución de

alternativos de solución de conflictos, ver el capítulo primero de la misma fuente.

⁹ Fuente: clase de Reflective Practice in Conflict Analysis and Resolution, profesor: Wallace Warfield, George Mason University, Arlington, VA. Septiembre 2 de 2009.

¹⁰ 9 Burton, Jhon, 2007.

conflictos, como es el caso del “elicitive model” presentado por John Paul Lederach¹¹.

Desde nuestra perspectiva, dependiendo del conflicto o situación donde los operadores de la resolución de conflictos vayan a intervenir, será preferible empezar por la teoría o la práctica. En el presente documento trabajaremos la opción primero teoría después práctica. A continuación, describiremos los elementos del modelo de práctica reflexiva:

1. Teoría. La resolución de conflictos es una disciplina que debe tener una rigurosidad científica con el fin de contar con teorías que expliquen, describan y predigan el comportamiento individual y social. Las teorías son “una abstracción que representa ciertos aspectos del mundo empírico; ellas [las teorías] están interesadas por el *cómo* y el *porqué* de los fenómenos empíricos.”¹² En la resolución de conflictos existen diferentes teorías que buscan explicar las causas, describir los comportamientos y ofrecer guías de intervención para solucionar los conflictos. Algunos ejemplos son: la teoría de las necesidades básicas, de John Burton¹³; la teoría de la privación relativa, por T.R. Gurr¹⁴; y la teoría de las funciones del conflicto, por Lewis Coser¹⁵. El profesional en resolución de conflictos, en su papel de mediador, facilitador u otro, debe tener una teoría sobre la cual basar su actuación como tercero que interviene en una situación conflictiva. La teoría es el marco de explicación-acción del operador, le sirve para comprender las causas del conflicto, entender por qué las partes han llegado al nivel del conflicto actual, identificar sus posiciones, intereses y necesidades y, con base en ello, definir y poner en marcha su rol en el conflicto. Sin teoría, el mediador sería como una persona que necesita desplazarse a otro lugar pero que no sabe qué es y cómo funciona el sistema de metro en una ciudad.

¹¹ Lederach, John, 2009.

¹² Nachmias, David y Frankfort-Nachmias, Chava, 2000, págs. 32-39.

¹³ Burton, John, 2007.

¹⁴ Gurr, T.R., 1971.

¹⁵ Coser, L. A.1957.

2. Evaluación: en esta etapa, el operador en la resolución de conflictos, por ejemplo mediador, hace un análisis previo a la intervención donde se pregunta a sí mismo: ¿Qué es lo que busco con esta mediación?, ¿estoy preparado para intervenir como mediador?, ¿cuál es mi rol en esta mediación?, ¿existe algún dilema ético en este caso?, ¿cuento con los suficientes elementos de análisis de este caso previo a mi intervención? Parece existir un consenso en los expertos en resolución de conflictos al insistir en la importancia de la preparación de las personas que van a servir como mediadores y su relación con el éxito de la mediación. William Ury lo menciona de la siguiente manera: “El secreto del éxito en las negociaciones es sencillo: prepararse, prepararse y prepararse. La mayoría de las negociaciones está ganada o perdida de antemano, desde antes de iniciar las conversaciones, según la calidad de la preparación. Los que creen que pueden 'improvisar' están equivocados.”¹⁶ La reflexión previa que hace el operador es fundamental y le permitirá aclarar sus objetivos, estudiar el conflicto, revisar las teorías de análisis e intervención de conflictos, trazar una ruta de acción, estar listo para enfrentar algunas situaciones complejas en el conflicto, ser consciente de posibles dilemas éticos que influyan en su comportamiento, entre otros aspectos que serán determinantes en la efectividad de su papel como tercero.

3. Práctica: en esta etapa el operador reflexionará sobre su intervención al mismo tiempo que está interviniendo. Algunas de las preguntas que ayudarán al tercero a reflexionar durante su práctica son: ¿Qué está pasando?, ¿cómo me siento?, ¿cómo puedo intervenir?, ¿existen algunas experiencias similares a esta que me ayuden a ser más efectivo?, ¿puedo aplicar algunas lecciones aprendidas antes en esta situación? Es importante que los mediadores, conciliadores, facilitadores y otros operadores reflexionen sobre sus acciones, pero en muchos casos las decisiones que toman los operadores son críticas y no existe la oportunidad de corregir sus actos en el futuro. En estos casos, la reflexión en la práctica es vital. Por ejemplo, el conciliador

¹⁶ 15 Ury, William, 2002, págs. 13-14.

puede hacer una pregunta inapropiada a las partes y darse cuenta de que, en consecuencia, las partes han empezado a retroceder en los avances en la solución del conflicto. Si el conciliador está en un ejercicio continuo de reflexión mientras está actuando, encontrará la forma de remediar su error y hacer que las partes retomen el camino que venían siguiendo. Schön menciona que es parte del sentido común reconocer que se conoce mientras se actúa, también reconocer que algunas veces se piensa sobre qué se está actuando, asimismo, se puede pensar sobre lo que se hace mientras se está actuando¹⁷.

4. Reflexión después de la Intervención: en esta parte del proceso de la práctica reflexiva el operador hará un análisis y evaluación de su intervención. Algunas preguntas a tener en cuenta en esta etapa son: ¿Por qué pasó de esta manera?, ¿cómo puedo mejorar lo que pasó?, ¿qué aspectos me enseña esta experiencia acerca de puntos de vista diferentes al mío?, ¿qué acciones, sentimientos o resultados me llaman la atención?, ¿obtuve los resultados que había planeado en mi preparación?, ¿en qué medida mi intervención influyó en el acuerdo-desacuerdo de las partes?, ¿actué conforme a los principios de la mediación? Las preguntas anteriores buscan que el tercero interventor desarrolle una actitud y disciplina reflexiva sobre su ejercicio en la resolución de conflictos. En esta etapa, el operador conecta los puntos analizados en las tres etapas anteriores para completar el ciclo. Una vez se tienen algunas percepciones, el practicante reflexivo volverá a iniciar su proceso con la teoría en un camino continuo de aprendizaje y mejoramiento.

La práctica reflexiva presentada integra el modelo creado por Schön (1983), adaptado por Warfield (2009). Adicionalmente, algunas de las preguntas que guían el proceso son parte del modelo de revisión después de la acción (AAR), desarrollado por G.R. Sullivan y M.V. Harper¹⁸ para el ejército de los Estados Unidos.

¹⁷ Schön, Donald, 1983, pág. 54.

¹⁸ Marsick, Victoria J., y Alfonso Sauquet, 2000.

Una vez descrito brevemente el modelo de práctica reflexiva, pasemos a analizar la relación jerárquica que existe entre teoría y práctica en el proceso de formación de los profesionales y cómo se aplica esta relación en la capacitación de los mediadores/conciliadores.

Teoría y práctica en la formación de profesionales y su aplicación en la mediación/conciliación

Cheldelin, Warfield y Makamba¹⁹ mencionan una perspectiva histórica de la relación entre teoría y práctica. Basados sobre el reporte Flexner de 1910 en los Estados Unidos, afirman que ese reporte fue responsable de mover la educación médica a las universidades. Como resultado, el nuevo “profesional” dejó de ser un aprendiz y pasó a ser parte de un sistema altamente técnico cuyo conocimiento tenía base en el conocimiento científico y sistemático. En los años 50, con el apoyo financiero del Gobierno a las investigaciones científicas como única forma válida de generar conocimiento, se empezó a crear una jerarquía y prestigio donde la teoría estaba en la cúspide y la práctica en la base. Es así como en el medio académico se percibe a los teóricos como “altos iniciados”, quienes se sitúan en un primer nivel, y a los practicantes o quienes aplican la teoría como profesionales de segundo nivel. Continúan Cheldelin, Warfield y Makamba mencionando cómo esta jerarquía teoría-práctica también se refleja en la educación en la forma en que están constituidos los currículos académicos. Por ejemplo: en la carrera de derecho de tres importantes universidades públicas en Latinoamérica²⁰, en los dos primeros años de estudio se enseñan las materias consideradas básicas o con fundamentos teóricos, tales como: Teoría Constitucional, Teoría de Estado, Introducción al Estudio del Derecho, Historia del Derecho, Introducción al

¹⁹ Cheldelin, Warfield con Makamba, 2004.

²⁰ Plan de estudios de la carrera de derecho de las Universidades Nacional de Colombia (a-d), Buenos Aires en Argentina (e-g) y UNAM de México (h-k). Los currículos están disponibles en las páginas web oficiales de las universidades.

Pensamiento Científico, Introducción al Conocimiento de la Sociedad y el Estado, Principios Generales del Derecho Latinoamericano, Teoría del Derecho, Teoría de la Ley Penal y el Delito, Teoría de la Constitución, Teoría del Proceso. En los años posteriores, los futuros profesionales desarrollarán habilidades y aplicarán sus conocimientos con el análisis de casos reales. Siguiendo el mismo ejemplo, las materias que están relacionadas directamente con la práctica son: derecho procesal civil, penal, laboral, administrativo, clínica, consultorio jurídico. Si bien es cierto que la diferencia entre teoría y práctica no es definitiva y en muchas materias se enseñan teorías y hacen prácticas, una lectura global de los currículos nos hace evidenciar una orientación de primero teoría, después práctica.

Al revisar tres programas de formación de mediadores/conciliadores en Latinoamérica²¹, encontramos que los gobiernos de los respectivos países exigen unos requisitos mínimos para la acreditación de mediadores/conciliadores.

En particular, la capacitación es dividida en tres módulos, como es el caso de Colombia y la Argentina, y en dos módulos en Perú. Los contenidos requeridos para la formación se resumen en la tabla número 1.

TABLA 1: COMPARATIVO REQUISITOS PARA LA FORMACIÓN DE MEDIADORES/CONCILIADORES		
COLOMBIA²²	ARGENTINA²³	PERÚ²⁴
MÓDULO BÁSICO	CURSO INTRODUCTORIO A LA MEDIACIÓN	FASE LECTIVA
<ul style="list-style-type: none"> • Teoría del conflicto. • Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos. • La conciliación. • El conciliador. 	<ul style="list-style-type: none"> • Métodos de resolución de conflictos, adversariales y no adversariales. • Teoría del conflicto. • Teoría de la negociación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teoría del conflicto social. • Teoría de la negociación y técnicas de negociación. • Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos.

²¹ Colombia, Argentina y Perú.

²² Decreto 3756 de 2007.

²³ Anexo 1. Resolución No. 191 de 2003.

²⁴ Decreto Legislativo N° 1070 de 2008.

<ul style="list-style-type: none"> Centros de conciliación. Marco legal y jurisprudencial de la conciliación. Línea institucional de la conciliación del Ministerio del Interior y de Justicia. Conciliación en familia. Conciliación en civil. Conciliación en comercial. Conciliación en penal. Conciliación en laboral. Conciliación en administrativo. 	<ul style="list-style-type: none"> Teoría de la comunicación. Características de la mediación. Estructura del procedimiento de la mediación. Aspectos legales de la mediación. 	<ul style="list-style-type: none"> Modelos conciliatorios. Técnicas de comunicación. Procedimientos y técnicas de Conciliación extrajudicial. Marco legal de la conciliación extrajudicial. Ética aplicada a la conciliación extrajudicial. <ul style="list-style-type: none"> Modelo de audiencias.
MÓDULO DE ENTRENAMIENTO	ENTRENAMIENTO EN MEDIACIÓN	FASE DE AFIANZAMIENTO DE HABILIDADES CONCILIATORIAS
<ul style="list-style-type: none"> Técnicas y habilidades de comunicación. Técnicas y habilidades de negociación y conciliación. Trabajo interdisciplinario en la conciliación. Procedimiento conciliatorio. Audiencia de conciliación. <ul style="list-style-type: none"> El acuerdo conciliatorio 	<ul style="list-style-type: none"> Información previa. Convocatoria a la mediación. Presentación de las partes y del mediador. El relato de las partes. La exploración de los intereses de las partes. Legitimación relacional. Las sesiones privadas. Generación de opciones. El acuerdo. <ul style="list-style-type: none"> Aspectos procesales de la mediación obligatoria. 	<p>Consiste en la práctica simulada de conducción de audiencias conciliatorias. Concluye con una evaluación. Esta fase, se desarrolla de forma individual, con un mínimo de tres audiencias simuladas por alumno, con una duración mínima de una hora lectiva de cincuenta (50) minutos cada una.</p>
MÓDULO DE PASANTÍA	PASANTÍA EN MEDIACIÓN	
<ul style="list-style-type: none"> Acompañamiento de un caso de conciliación. <ul style="list-style-type: none"> Audiencia de conciliación asistida 	<ul style="list-style-type: none"> Recepción de las partes, abogados de partes y/o terceros. Presentación de las partes y del mediador. El relato de las partes. La exploración de los intereses de las partes. Legitimación relacional. Generación de opciones. El acuerdo. 	

- | | | |
|--|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">• Aspectos procesales de la mediación. | |
|--|--|--|

Como podemos apreciar, los tres países han diseñado sus currículos para la formación de los mediadores/conciliadores siguiendo la estructura primero teoría, después práctica o entrenamiento. Generalmente los temas identificados como básicos en los cursos son: teoría del conflicto, mecanismos alternativos de solución de conflictos, teoría de la negociación, aspectos legales de la mediación/conciliación; asimismo, algunos de los temas prácticos son: procedimiento conciliatorio, técnicas de comunicación, técnicas de negociación, sesiones conjuntas y privadas. De nuevo, en esta parte es importante hacer una aclaración: la distinción teoría-práctica no es radical y en muchas oportunidades la enseñanza de la teoría conlleva la realización de ejercicios que les permite a los alumnos afianzar sus conocimientos sobre la teoría que están aprendiendo. Sin embargo, si analizamos cuál es la línea para la adquisición y fijación del conocimiento que siguen los cursos para mediadores/conciliadores, podríamos afirmar que está basada sobre la estructura: primero las bases teóricas y después la práctica. De esta manera podríamos entender y explicar la división de los cursos de formación.

La aplicación del modelo primero teoría, después práctica tiene algunas limitantes para la adecuada capacitación de mediadores/conciliadores. Algunas de ellas son:

- Desconexión de la teoría-práctica como un círculo de retroalimentación: en muchas oportunidades los cursos de formación ofrecen la teoría del conflicto al comienzo y posteriormente cuando los alumnos están en el módulo de entrenamiento o afianzamiento olvidan o no son conscientes de la teoría del conflicto que puede guiar su intervención. En algunos talleres de enseñanza en los que he participado, al preguntarle al alumno por la teoría que ilustra su actuar he percibido que sus respuestas son vagas o simplemente no dan razón sobre qué teoría están aplicando. Debe haber una coherencia en lo

que hace el futuro mediador/conciliador en su etapa de práctica y la teoría que aprendió al comienzo de su formación. Teoría y práctica son parte del proceso de aprendizaje y cada una se retroalimenta de la otra.

- Carencia de coherencia en los contenidos académicos enseñados en los cursos: en la resolución de conflictos existen diversas teorías que explican qué es el conflicto y sus causas, teorías de intervención para la solución de conflictos y teorías post-conflicto. En el desarrollo de los cursos de formación de mediadores/conciliadores puede suceder que los docentes enseñen teorías que son contradictorias entre sí y que hagan inoperativo el curso. Por ejemplo, no es lo mismo enseñar teorías del conflicto positivistas y tener en la fase de afianzamiento metodologías con una orientación crítica. Es importante respetar la libertad de cátedra de los docentes, pero al mismo tiempo se debe buscar una coherencia entre la teoría y la práctica. Cuando participo en cursos de formación de mediadores/conciliadores, si estoy trabajando procedimiento suelo preguntar por las teorías aprendidas al comienzo del curso y en muchas oportunidades he encontrado dificultades al realizar ejercicios donde existe conexión entre la teoría y la práctica, ya que son opuestas.

- Insuficiente reflexión antes, durante y después de la intervención: toda vez que la teoría es impartida primero y la práctica viene posteriormente -en muchas oportunidades más de dos meses después-, la reflexión antes de una intervención sobre la selección de la teoría para la solución de un conflicto, durante la práctica con momentos de pausa y después en plenarios de discusión de los resultados se ve seriamente afectada por el tiempo que existe entre la impartición de la teoría y la práctica. He notado que los tiempos destinados en los programas de formación de mediadores/conciliadores para la reflexión antes-durante-después son cortos o inexistentes. En cuántas oportunidades en nuestro papel de estudiantes o docentes nos hemos preguntado a nosotros mismos o a ellos ¿Existe una teoría que oriente mi intervención?, ¿cómo me he preparado para mi intervención?, ¿cómo me

siento en esta intervención?, ¿por qué pasó lo que pasó?, ¿cómo puedo ser más efectivo en la próxima oportunidad?

Hemos visto hasta aquí el modelo de práctica reflexiva y cómo se diseñan los currículos de formación de mediadores/conciliadores siguiendo la estructura primero teoría, después práctica. A continuación, haremos una propuesta de cómo integrar la práctica reflexiva en la capacitación en mediación/conciliación para superar los límites mencionados anteriormente al modelo de educación jerárquico teoría-práctica.

La práctica reflexiva como un modelo orientador en la formación de los mediadores/conciliadores

Recordemos que el modelo de práctica reflexiva nos presenta cuatro etapas que integran el círculo de reflexión: teoría, evaluación, práctica y reflexión después de la intervención. Uno de los objetivos de este modelo es generar una conexión entre la teoría y la práctica que sea reflexiva. La teoría alimenta la práctica y ésta, a su vez, complementa la teoría. El fundador de la teoría reflexiva moderna es John Dewey, quien dijo que nosotros aprendemos haciendo y teniendo en cuenta los resultados de lo que hemos hecho.

Posteriormente, David Kolb y sus colegas en Case Western Reserve, basados sobre el trabajo de Dewey, desarrollaron el ciclo del aprendizaje donde se evidencia la relación íntima entre teoría y práctica²⁵. La figura 2²⁶ es el modelo creado por Kolb.

²⁵ Cheldelin, Warfield con Makamba, 2004, pág. 67.

²⁶ Fuente: Chelderin, S., Warfield, W. con Makamba, J., 2004.

Ciclo de Aprendizaje



El modelo de práctica reflexiva puede ser integrado en los currículos de formación de mediadores/conciliadores como mínimo de dos formas: 1. Modificando el orden de los temas que son eminentemente teóricos para impartirlos con los prácticos de una forma integral y 2. De una forma práctica en cada uno de los temas requeridos como mínimos, sin modificar las normas. Toda vez que la primera opción requiere de la derogación de normas que están actualmente vigentes en los países que las exigen, en el presente documento examinaremos la segunda opción por pragmatismo y facilidad en su aplicación.

A los efectos de explicar cómo integrar la práctica reflexiva en los contenidos que se exigen para los cursos de formación de mediadores/conciliadores, tomaremos un tema y presentaremos un ejemplo. El tema puede ser el régimen legal de la mediación/conciliación²⁷ que es un asunto común en Colombia, la Argentina y Perú.

²⁷ Hemos escogido este tema porque representa un reto el pensar cómo enseñar un aspecto tan formal como el marco jurídico o normativo de la mediación/conciliación de una manera que aplique el modelo de práctica reflexiva. Es más sencillo pensar en cómo hacer práctica con la teoría del conflicto, ética, teoría de la negociación, entre otros.

El objetivo de este módulo podría ser que los alumnos estén en capacidad de conocer, interpretar y aplicar las normas legales vigentes sobre la mediación/conciliación. La clase puede estar estructurada de la siguiente manera:

1. Previo a la clase, los alumnos deberán leer el cuerpo normativo básico de la mediación/conciliación.

2. El docente hará una presentación general del origen y principales características de las normas que rigen la mediación/conciliación.

3. El docente y los alumnos realizarán una mesa redonda donde discutirán los avances y retos de la ley y/o sus reglamentos. En esta etapa, el profesor servirá como facilitador del diálogo con los alumnos y se dará un enfoque que provoque en los alumnos su pensamiento crítico y analítico. El docente no asumirá el rol de experto en el tema respondiendo preguntas de los alumnos, el objetivo de esta actividad es que los alumnos compartan sus opiniones, ya que se parte de la base de que ellos, por su conocimiento y experiencia, tienen un criterio válido sobre su opinión de la ley. En esta parte sería muy interesante contrastar los puntos de vista de las personas que son abogados con quienes tienen una profesión diferente, ya que en la mayoría de los países de Latinoamérica los cursos de mediación/conciliación son para abogados. Son muchas las ventajas que tiene para un sistema de mediación/conciliación en un país permitir que cualquier persona con una capacitación en la materia pueda ser mediador/conciliador sin el requisito de ser abogado. Esta es una oportunidad más para generar una comunicación interdisciplinaria entre las personas de diferentes profesiones y no pensar que los abogados son los únicos autorizados para hablar sobre la ley, especialmente cuando se trabaja en la resolución de conflictos que se ha definido como una disciplina multidisciplinaria desde sus inicios²⁸.

²⁸ Dos excelentes documentos que hablan sobre la multidisciplinariedad de la resolución de conflictos son: Editors. "An Editorial." *Journal of Conflict Resolution* Vol. 1, No. 1, 1957, págs. 1-2 y Editors. "Approaches to the Study of Social Conflict: Introduction by the Editors." *Journal of Conflict Resolution* Vol. 1, No. 2, 1957, págs. 105-110.

3. El docente entrega a los alumnos un caso para su análisis donde establezca diferentes roles. El caso debería tener un enfoque con un problema jurídico donde el operador tenga un dilema por la aplicación de dos normas en mediación/conciliación y una situación compleja que permitiría en principio la aplicación de una u otra con resultados diferentes. Los roles se dividirían en: una persona sería el mediador/conciliador, otros alumnos serían las partes dependiendo del caso propuesto, una persona sería la “conciencia” del mediador/conciliador y otro u otros participantes podrían ser los observadores. Así las cosas, en el ejercicio, el docente conduciría la práctica de la siguiente manera:

3.1 Etapa 1, Teoría: Las partes prepararán su papel para el role-play en un lugar diferente al de los otros participantes; el observador tendrá unas preguntas en su papel donde se le pida prestar atención sobre cómo el mediador/conciliador se comporta y hacer un reporte al final del ejercicio; el mediador/conciliador deberá analizar el caso y seleccionar una teoría (norma jurídica que considera aplicable al caso que resuelva su dilema) y la “conciencia” hará preguntas al mediador/conciliador para desarrollar su capacidad reflexiva, en esta primera etapa sus preguntas deben estar relacionadas con la selección de la teoría que orientaría la intervención en el caso.

3.2 Etapa 2, Evaluación: En esta parte, el mediador/conciliador preparará su intervención y su “conciencia” le hará preguntas sobre su preparación, objetivos, rol, posibles dilemas, entre otros aspectos analíticos necesarios antes de la intervención con las partes. El observador estará atento a la dinámica que se presenta entre el mediador/conciliador y su “conciencia”; por otro lado, las partes seguirán preparándose para su ejercicio.

3.3 Etapa 3, Práctica: todos los participantes empiezan su role-play. El mediador/conciliador desarrollará su rol y su “conciencia” lo interrumpirá cuando considere necesario para hacerle preguntas y tener un diálogo sobre su actuar con las partes y su intervención en la mediación/conciliación. En esta

etapa es muy importante que el mediador/conciliador y su “conciencia” piensen y reflexionen mientras están actuando, los dos deben estar en máximo estado de alerta y cognición sobre sus acciones. El tiempo de descanso les permitirá identificar las cosas que pudieron haber salido bien y no tan bien para diseñar estrategias para potencializar o corregir lo sucedido. El observador estará atento a leer lo que el operador pretende, lo que su “conciencia” le dice y cómo las partes reaccionan. En los momentos de pausa, las partes no escucharán el diálogo entre el operador y su “conciencia”.

3.4 Etapa 4, Reflexión después de la intervención: en esta parte, el mediador/conciliador hará una evaluación de lo que hizo, por qué lo hizo, cómo resultó y qué podría hacer a futuro. La “conciencia” ayudará al operador en esta tarea. Las partes no escucharán el diálogo entre el operador y su “conciencia”. Finalmente, el observador presentará a los participantes sus percepciones describiendo los aspectos más relevantes de las cuatro etapas de la práctica reflexiva y asimismo las partes presentarán sus puntos de vista basados en su vivencia, la reflexión del mediador/conciliador y su “conciencia” y lo reportado por el observador.

Al final de la práctica se realizará una plenaria con el docente donde los diferentes grupos presentarán sus percepciones sobre el ejercicio, sus ventajas, desventajas, formas de mejorarlo, cómo vivieron su práctica reflexiva. El docente servirá de facilitador en esta parte fortaleciendo la comunicación entre los participantes y llamando la atención de los asistentes con preguntas que inviten a la reflexión.

Con la anterior práctica, se busca superar los límites que mencionamos anteriormente cuando los cursos de formación de mediadores/conciliadores están diseñados siguiendo la estructura primero teoría, después práctica. Asimismo, se busca generar mayores conexiones entre la teoría y práctica como elementos que desarrollan el conocimiento que se complementan mutuamente.

A continuación presentamos las conclusiones de esta propuesta identificando cómo se superarían las dificultades expresadas al comienzo de este documento.

Conclusiones

- Conexión de la teoría-práctica como un círculo de retroalimentación: la práctica reflexiva permitirá a los alumnos generar conexiones sobre lo planteado por una teoría y cómo ésta funciona en la práctica. Con los cuatro pasos que hacen parte del modelo de práctica reflexiva el operador podrá reflexionar sobre su proceso de selección de la teoría a aplicar (primera etapa), cómo es su preparación (segunda etapa), cómo interviene y reflexiona mientras aplica la teoría: observa si es adecuada o no a la situación, monitorea sus acciones y sentimientos e identifica los resultados de sus intervenciones en las partes (tercera etapa) y finalmente, hace una evaluación de su desempeño, razona sobre los efectos de sus actuaciones y analiza cómo puede mejorar (cuarta etapa).

- Mayor coherencia en los contenidos académicos enseñados en los cursos: la práctica reflexiva les dará las herramientas de análisis suficientes a los operadores de la mediación/conciliación para identificar si lo que han aprendido sobre una teoría es posible llevarlo a la práctica. De esta manera, el mediador/conciliador reflexionará si la teoría seleccionada fue la correcta, si requiere de otra teoría, cómo aplicó la teoría, si necesita mejorar su experiencia en la aplicación de la teoría, cómo puede ser más eficiente en la próxima intervención, entre otros aspectos. En la medida en que el curso avance y el alumno conozca y aplique más teorías, podrá encontrar en sus momentos reflexivos la respuesta sobre la coherencia de lo que sus profesores le han brindado y la realidad de la práctica de la mediación/conciliación.

- Suficiente tiempo de reflexión antes, durante y después de la intervención: la práctica reflexiva integrada en los cursos de formación de mediadores/conciliadores ofrecerá la oportunidad para que los alumnos se

hagan y respondan preguntas como: ¿Existe una teoría que oriente mi intervención?, ¿cómo me he preparado para mi intervención?, ¿cómo me siento en esta intervención?, ¿por qué pasó lo que pasó?, ¿cómo puedo ser más efectivo en la próxima oportunidad? y muchas más que les ayudarán a incrementar sus habilidades como operadores de la mediación/conciliación.

El modelo de práctica reflexiva no es una respuesta definitiva a las limitantes que enfrentamos las personas interesadas en formar mejores mediadores/conciliadores; para ello, en los cursos necesitaremos mejor organización y selección de los temas, mejores docentes, más tiempo, mayor compromiso de los alumnos, mejores metodologías, mayores recursos, etcétera. Por supuesto, también requerimos del desarrollo y corrección del modelo de práctica reflexiva. De lo que podemos estar seguros es que la práctica reflexiva nos ayudará en el camino de mejoramiento continuo de las personas que hemos decidido dedicarnos a la resolución de conflictos como un sueño para alcanzar la paz. El camino comienza y no terminará hasta que los seres humanos podamos vernos las caras y obrar con amor.

BIBLIOGRAFÍA

- Burton, John. Capítulo 3: Deviance, Terrorism and War en Kivisto, P. Social Theory: Roots and Branches. New York: Oxford University Press, 2007.
- Coser, L. A. Social Conflict and the Theory of Social Change. British Journal of Sociology, 1957.
- Gurr, T. R. Why men rebel. Princeton, N. J: Princeton Univ. Press, 1971.
- Lederach, John Paul. Conflict Transformation and Restorative Justice Manual: Foundations and Skills for Mediation and Facilitations, 5th edition, Mennonite Central Committee, Office of Justice and Peacebuilding, Akron, PA, 2009.
- Marsick, Victoria J., and Alfonso Sauquet. The Handbook of Conflict Resolution: Theory and Practice. Deutsch, Morton and Peter T. Coleman, Eds. San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 1971.
- Nachmias, David and Chava Frankfort-Nachmias. Research Methods in the Social Sciences. (6th Ed.). New York: Worth Publishers, 2000.
- Ramsbotham, Oliver, Woodhouse, Tom, & Miall, Hugh. Contemporary Conflict Resolution (PP, 97). 2nd ed. Oxford: Polity Press, 2005.
- Schön, Donald. The Reflective Practitioner: How Professionals Think in Action. New York: Basic Books, 1983.
- Ury, W. Supere el no!: Cómo negociar con personas que adoptan posiciones obstinadas. Bogotá, Colombia: Norma, 1993.
- Warfield, Warfield. Presentación en PowerPoint en Reflective Practice, George Mason University, Arlington, VA, Septiembre 9 de 2009.
- Normas:
 - Argentina, Anexo 1 de la Resolución No. 191 de 2003.
 - Colombia, Decreto 3756 de 2007.
 - Perú, Decreto Legislativo No. 1070 de 2008.