

Universidad de los Andes
Facultad de Ciencias Sociales
Departamento de Psicología
Maestría en Investigación Psicosocial

CARACTERÍSTICAS DE CONCILIADORES EN EQUIDAD Y SU INFLUENCIA
EN LA PERCEPCIÓN DE JUSTICIA EN LOS ACUERDOS

Tesis para optar al título de
MAGISTER EN PSICOLOGÍA

Presentado por:
Camila Fuentes Díaz

Bajo la dirección de María Cristina Villegas Ph. D.

Bogotá, D. C., Junio de 2006

Agradecimientos

Quiero dedicar este trabajo a mis papás y mi familia porque siempre creyeron que esto era posible y sin su apoyo, paciencia y acompañamiento, hoy esto no sería una realidad. Les debo todo lo que he logrado y no hay palabras suficientes para expresar mi gratitud y gran amor que siento por ellos.

A mi directora de tesis, Maria Cristina Villegas, por su sabiduría, ayuda y orientación durante este proceso, que no fue nada fácil. A ella le debo todo el aprendizaje y éxito de esta investigación.

A Felipe Merizalde, por su constante compañía, compromiso, ayuda y amistad.

A Cornacescún (Corporación Red Nacional de Conciliadores de Soacha, Cundinamarca), especialmente su presidente Álvaro Huertas, por su colaboración desinteresada y apoyo incondicional para la culminación de este proceso, a ellos les debo los resultados de esta investigación que espero, les sean útiles para futuros proyectos en su continuo interés por ayudar a su comunidad a resolver sus conflictos de manera inteligente. Todos mis mejores deseos para ellos.

A todos aquellos que durante el camino no pararon de decirme que todo iba a salir bien.

Finalmente, pero no menos importante: Facultad de Derecho y Consultorio Jurídico de la Universidad de Los Andes, Fernando Arrázola, Betsy Perafán, Laura Carreño, la Unidad de Mediación y Conciliación de la localidad de Santa Fe, Cristina Venegas, Gabriela Fuentes. Gracias por su apoyo y comprensión.

Tabla de Contenido

Resumen	7
CARACTERÍSTICAS DE CONCILIADORES EN EQUIDAD Y SU INFLUENCIA EN EL LOGRO DE ACUERDOS JUSTOS.....	8
El Conflicto	9
Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos.....	14
Conciliación.....	16
Mediación.....	19
Conciliación en Equidad	28
Acuerdos Justos.....	31
El tercero neutral: características del profesional.....	34
Desarrollo Moral y nociones de Justicia	34
Desarrollo Moral y Conflicto.....	38
Justicia y MASC.....	39
Orientación o Estilo de Razonamiento Moral.....	40
Orientación moral y Orientación Profesional.....	42
Rol Profesional	43
MASC y el Tercero neutral como agente de justicia.....	48
Empatía.....	50
Empatía, Orientación Moral y Conflicto.....	54
Método.....	57
Participantes	57

Características de conciliadores en equidad y Acuerdos Justos	4
Instrumentos.....	58
Variables demográficas	58
Variables psicológicas	58
Variable dependiente.....	62
Procedimiento.....	65
Análisis de datos.....	66
Resultados	68
Estadísticos Descriptivos.....	68
Análisis de correlación	70
Análisis de regresión logística binaria.....	72
Análisis de comparación de medias	79
Discusión.....	81
Conclusiones y recomendaciones	86
Bibliografía.....	88
Anexo 1: Diagrama de algunas características que pueden estar influenciando la percepción de justicia en los acuerdos	95
Anexo 2: Instrumento.....	96

Lista de Tablas

Tabla 1: Características sociodemográficas de los participantes.....	57
Tabla 2: Estadísticos descriptivos de las características y la percepción de justicia en los acuerdos.....	68
Tabla 3: Tabla de correlaciones del estudio.	71
Tabla 4: Regresión logística de los efectos de las variables demográficas y psicológicas sobre la percepción de justicia en los acuerdos 1, 2 y 3.....	73
Tabla 5: Regresión logística de los efectos de las variables demográficas y psicológicas sobre la percepción de justicia en el acuerdo 1.	75
Tabla 6: Regresión logística de los efectos de las variables demográficas y psicológicas sobre la percepción de justicia en los acuerdos 2 y 3.....	77
Tabla 7: Comparación de medias de la orientación moral entre hombres y mujeres	79

Lista de Figuras

Figura 1: Estilos de manejo del conflicto interpersonal..... 11

Figura 2: Resumen de tres MASC de mayor a menor participación de las partes..... 31

Resumen

La presente investigación evaluó la influencia de diferentes características demográficas y psicológicas del conciliador en equidad, en su percepción de justicia de los acuerdos plasmados en las audiencias. Las variables psicológicas que se tuvieron en cuenta fueron el rol mediador o conciliador, el tipo de orientación moral, el desarrollo moral y el malestar personal y la preocupación empática como emociones morales, y la edad, experiencia, educación y sexo como variables demográficas. Para este estudio se contó con la participación de 60 conciliadores con una edad promedio de 46.9 años, de los cuales 33 eran mujeres y 27 eran hombres. Se encontró que el rol mediador aumenta la posibilidad de percibir justicia en un acuerdo que es injusto. El desarrollo moral no se comporta de manera lineal, de manera tal que estadios altos aumentan o disminuyen la probabilidad de correcta percepción de justicia de acuerdo al dilema. Se encontró que las mujeres perciben la injusticia de manera correcta más que los hombres. Influyen como predictores de percepción incorrecta de justicia, el malestar empático, la edad y el rol mediador, y como predictores de percepción correcta de injusticia o justicia en el acuerdo, la preocupación empática y la experiencia en años. Se concluye que es importante fortalecer los programas de capacitación en el manejo de emociones morales, programas orientados hacia la justicia, hacia su rol como mediadores y conciliadores en equidad dentro de sus comunidades y la adecuada expresión de emociones.

CARACTERÍSTICAS DE CONCILIADORES EN EQUIDAD Y SU INFLUENCIA EN EL LOGRO DE ACUERDOS JUSTOS

Vista la congestión de los despachos judiciales en Colombia, se ha hecho necesario plantear diferentes mecanismos alternativos de solución de conflictos (MASC) con el fin de minimizar aquellos resueltos por medio del sistema judicial, así como por medio de la fuerza o mano propia. Estos mecanismos, específicamente la conciliación y la mediación, involucran a un tercero neutral alejado del conflicto en el que se encuentran las personas. El mediador debe ser un tercero neutral que permita que las partes lleguen a un acuerdo justo, pero a partir de mi experiencia, he visto que es fácil que asuma partido por una de ellas y tome acciones para movilizar el acuerdo hacia lo que él perciba como justo. Por lo tanto, en la investigación debería hacerse más énfasis en las características del tercero neutral y su importancia en el proceso.

Son varias las investigaciones que se han concentrado en evaluar los mecanismos alternativos en su efectividad y muchas otras se han centrado en los cambios que estos mecanismos pueden ocasionar en las partes. Pero son muy pocas las investigaciones que han estudiado al tercero neutral, y cómo sus características pueden influir en el proceso. El propósito de esta investigación es evaluar cómo influyen ciertas características psicológicas y demográficas del profesional en su percepción de justicia en los acuerdos que se plasman en las audiencias. Las características psicológicas son: 1) la orientación moral, 2) el rol profesional, 3) el desarrollo moral y 4) la empatía; y las demográficas son: 1) sexo, 2) edad, 3) experiencia en años y 4) el nivel educativo.

La revisión de los temas será en el siguiente orden: primero se expondrá sobre el conflicto, ya que es a partir de éste que el tema de los MASC toma importancia; segundo, se definirán los mecanismos alternativos del interés de esta investigación; tercero, se hará una revisión sobre algunas características del profesional que pueden afectar la forma en que se resuelve el conflicto: 1) el rol profesional, 2) la orientación moral (benevolencia o de justicia), 2) el desarrollo moral y 3) las emociones, específicamente la empatía.

El Conflicto

El conflicto siempre ha existido y por lo tanto es importante aprender cómo manejarlo. Se puede hablar del conflicto como un continuo entre paz y guerra, en donde la paz es la armonización de diferencias, lo cual implica que sigue existiendo pero no se manifiestan de forma conflictiva. La guerra sería la incapacidad para poder armonizarlas y por lo tanto se generan diferencias marcadas en los intereses de las partes involucradas que, por lo general, se intentan solucionar por mecanismos violentos que atentan contra la integridad de los implicados (Suarez, 2002).

Hay dos tipos de conflicto, el conflicto interpersonal y el intrapersonal. Es difícil separarlos claramente ya que uno afecta al otro y viceversa. Suarez (2002) define el conflicto interpersonal como: “una situación compleja en la cual están involucradas dos o más personas que se encuentran en interacción a través de conversaciones sobre la base de una relación competitiva entre ellas.” (p. 41). Hay un problema en esa interacción donde se tienen puntos de vista diferentes que generan diferencias entre las partes. Las partes involucradas en el conflicto piensan, sienten, hacen, dicen y se

emocionan (Suarez, 2002). Ellas mantienen patrones de relación que de acuerdo con el tiempo que se lleven generando, se vuelven cada vez más resistentes al cambio. Por lo tanto, luego de cierto tiempo estos patrones se vuelven repetitivos y recurrentes lo cual ocasiona que el conflicto se vuelva constante y en ocasiones permite que se escale a conflictos mayores. Betancourt et. al. (2003) dice al respecto: “No hay conflicto pequeño, porque los casos que solucionan los jueces, pese a que son de bajos montos o de líos aparentemente intrascendentes (en contraste con los conflictos de los que se ocupa la justicia ordinaria), pueden luego complicarse y desencadenar líos aún más grandes o retaliaciones incluso violentas.” (p. 182)

El manejo del conflicto interpersonal depende principalmente de dos cosas: 1) la preocupación por el otro, y 2) la preocupación por uno mismo (Rahim, 1983; Weider-Hatfield & Hatfield, 1995; Bercovitch & Jackson, 2001). De acuerdo con Rahim (1983) existen 5 estilos para manejar el conflicto interpersonal de acuerdo con las posiciones que asuman las partes y los intereses que tengan. Cuando hay un alto interés propio y un interés bajo por el otro es un conflicto de estilo dominante; cuando el interés es alto, tanto el propio como el ajeno, es un estilo integrador; cuando hay sólo un interés alto por el otro es un estilo complaciente; cuando el interés es bajo en ambas dimensiones es de estilo evitativo. Finalmente, al haber un balance entre el interés propio y ajeno es un conflicto de puntos intermedios (compromise) (Ver Figura 1).

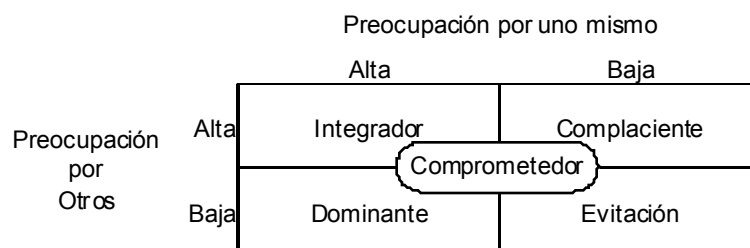


Figura 1. Estilos de manejo del conflicto interpersonal. Tomado de Rahim (1983 p. 369).

Bercovitch y Jackson (2001) indican que cuando hay demasiado interés por uno mismo, el estilo de manejo que se le da al conflicto es asertivo; cuando el interés del otro prima sobre el bienestar propio, es un conflicto que se maneja empáticamente; cuando existe un gran interés tanto por uno como por el otro, el cual es el punto de equilibrio, se tiende a la adecuada resolución de conflictos; cuando no existe interés por el bienestar propio o el ajeno, se define como un conflicto de evitación o inacción. De cualquier forma, es importante saber el estilo de manejo del conflicto para entender cuál o cuáles son las formas más adecuadas de acercarse a éste. El estilo con el que se maneja el conflicto interpersonal puede causar cambios en las mismas personas en cuanto a sus sentimientos por el otro y el interés propio, de la misma forma en que el conflicto intrapersonal puede generar conflictos entre las partes.

Por otro lado, Rahim (1983, en Weider-Hatfield & Hatfield, 1995) define el conflicto intrapersonal como aquel que: “ocurre cuando se requiere que un miembro de una organización ‘ejecute ciertas tareas, actividades o roles que no coinciden con su experticia, intereses, metas o valores’” (p.688). El conflicto intrapersonal hace referencia a la persona en sí y a las emociones que surgen dentro de cada uno, como la culpa, la pena y la vergüenza. Estas emociones son generadas por tener un conflicto entre lo que se hace y lo que se piensa, o por una situación externa que las cause. Es sobre la misma persona que recae la capacidad de valorarse y crecer para así defender

sus derechos; a veces estas mismas emociones permiten que la persona se valore y saque conclusiones positivas sobre el conflicto. Se puede ver entonces cómo estos dos tipos de conflicto se relacionan: por un lado se cruzan sentimientos entre las partes implicadas tanto negativos como positivos. Entre los primeros está la culpa y la vergüenza que por lo general se generan después del acto realizado por alguno o todos (entiéndase acto, como situación que generó conflicto). Por otro lado, los miembros se acusan entre sí, pero también se auto culpan: “de esta forma defendiéndose a sí mismos y su relación afectuosa.” (Consejería presidencial para la política social, 2000).

Para intervenir en los conflictos, ya sean inter o intrapersonales, se puede actuar de dos maneras: 1) sobre el contexto, 2) sobre la persona o 3) sobre ambos. La primera significa que se trabaja para evitar que se den las situaciones en las que surge el conflicto y por lo tanto, evitar situaciones de riesgo que puedan llevar a este estado; la segunda significa que se trabaja para ganar recursos que permitan a la persona acercarse al conflicto para poder armonizar diferencias (Suarez, 2002). Suarez también sugiere que el actuar sobre la persona se debe hacer desde la temprana infancia, como con la ayuda de programas en mediación escolar, que le permitan al niño aprender formas no conflictivas para solucionar las diferencias existentes con otros.

Desafortunadamente, la sociedad percibe el conflicto como negativo, razón por la cual es mejor evitarlo y negarlo. Esta percepción no permite la armonización de diferencias y a medida que pasa el tiempo, el conflicto escala y solucionarlo se vuelve cada vez más difícil. Por ejemplo, las familias en donde no se armonizan las costumbres, los intereses, valores y creencias en cosas tan simples como el orden, hasta cosas tan complejas como las pautas de crianza para los hijos, por lo general terminan en

separaciones dolorosas, pérdida de esperanza, y se generan sentimientos como el odio y la venganza. Las familias que sí logran solucionar los conflictos que se les van presentando permiten generación de nuevas ideas, soluciones creativas y mejores percepciones de sí mismos. Por lo tanto, no es que el conflicto sea positivo como situación que guste experimentar, pero sí es positivo en la medida en que las partes pueden generar crecimiento y cosas buenas de la solución y manejo de éste, como crear relaciones colaborativas que generen beneficios a todos.

Jones y Bodtker (2001) definen el conflicto como primordialmente emocional. Jones (2000) plantea que la experiencia emocional está ligada con lo moral, tal como se entenderá más adelante, ya que el conflicto toca nuestras percepciones sobre lo bueno y lo malo y actuamos de acuerdo con ello: “El conflicto relacional puede ser pensado como una serie de episodios definidos emocionalmente que dejan un residuo emocional que influye y facilita la definición de las relaciones y resulta en un conflicto.” (Jones y Bodtker, 2001, p. 222).

Jones (2000, en Jones & Bodtker, 2001) argumenta que el conflicto ocurre cuando las personas perciben metas incompatibles u obstrucciones hacia esa meta, en relación con otra persona, lo cual es un evento que genera emociones. La intensidad de estas emociones puede permitir que escale el conflicto, aunque no se ha encontrado que sea una relación directa sino más bien una relación mucho más compleja en donde las emociones tienen un papel importante. La emoción entonces, también puede definir el tipo de relación que guardan las partes, es decir el estatus de poder y expectativas de cada uno. Esto es importante porque afecta las oportunidades de solución de problemas.

La Consejería presidencial para la política social (2000) dice al respecto:

El conflicto tiene elementos disociadores como odio, envidia, necesidad, apetencia y elementos convergentes como amor, atracción, unidad. Podríamos atrevernos a afirmar que el conflicto es amoral, ni positivo ni negativo, tal vez el proceso cultural y de socialización ha privilegiado un concepto negativo, sin embargo, es evidente que el conflicto en sí mismo está desprovisto de valoraciones morales-afectivas; y los elementos que lo integran (tanto positivos como negativos) pueden separarse conceptualmente pero no empíricamente. (p. 23)

En Colombia, evaluaciones recientes realizadas con usuarios de la justicia comunitaria en varias ciudades del país (casas de justicia, jueces de paz, centros de conciliación) (Betancourt et. al., 2003), muestran que los conflictos interpersonales más frecuentes que llegan a las casas de justicia son los de familia (42,31%), seguidos por los penales (30,77%) y los conflictos por deudas (29,62%). Por otro lado, los conflictos más frecuentes que llegan a los jueces de paz son los conflictos por deudas (36,3%) seguidos por los familiares (33,7%), los policivos (5,19%) y los laborales (5,19%). Finalmente, en los centros de conciliación se ha encontrado que los conflictos más comunes son por deudas (80%), seguidos por conflictos familiares (16,6%) y laborales (3,33%). En general, los conflictos más comunes que se encuentran en la justicia comunitaria son por deudas y problemas familiares.

Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos

El curso que tome el conflicto depende de cómo las personas involucradas en él decidan manejarlo. Existen, entre muchos otros, tres mecanismos alternativos (no violentos) para la solución de conflictos: la conciliación en Derecho, la mediación y la conciliación en equidad.

En Colombia, los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) son utilizados para descongestionar y agilizar diferentes tipos de casos que la justicia formal maneja como se explicará más adelante. Muchos de los usuarios son remitidos a este tipo de instancias por instituciones formales (Betancourt et. al., 2003), razón por la cual son vistos por algunos usuarios como requisito y no como alternativa. Estos autores encuentran que por ser servicios gratuitos, son vistos como una ‘justicia para pobres’, además perciben que el Estado se desentiende inmediatamente por lo que son remitidos a estas instancias. Por otro lado, también se encontró que en ciertos casos, los MASC son percibidos como útiles, sobre todo dependiendo del tipo de conflicto que traen las partes y la forma en que llegan a solicitar el servicio (por remisión o por voluntad propia). Por estas razones, estos mecanismos no han sido explotados en todo su potencial y tampoco han generado resultados significativos respecto a lo que se ha venido esperando, lo cual no quiere decir que no estén funcionando.

Bercovitch y Jackson (2001) definen cuatro condiciones para que un MASC pueda darse: 1) Una probabilidad baja de que las metas que se logren, se solucionen por confrontaciones violentas, desistimiento o evitación; 2) que el valor de las metas del conflicto disminuya en relación con los costos que implica lograrlas y otro tipo de metas más alcanzables; 3) un grupo de intereses comunes y compatibles entre las partes o al menos la posibilidad de arreglar ofreciendo ventajas mutuas sobre la continuación del conflicto; y 4) la flexibilidad de cada una de las partes involucradas para considerar un mecanismo alternativo a la violencia.

Existe una confusión entre la conciliación y la mediación ya que muchas veces tienden a entenderse como lo mismo. La mediación es definida como un proceso que

involucra a un tercero neutral que incentiva a las partes a que lleguen a acuerdos que sean beneficiosos para ellas sin necesidad de acudir a la autoridad de la ley (Woolf, 1998, en Rowley & Gersch, 2001; Bercovitch y Jackson, 2001; Betancourt et. al., 2003). Rowley & Gersch (2001) plantean que la mediación es un proceso más efectivo que la negociación u otro mecanismo alternativo, cuando existen conflictos intangibles, es decir, cuando hay creencias, principios, ideologías y legitimación de por medio. Por otro lado, Woolf (1998, en Rowley & Gersch, 2001) define la conciliación como un proceso similar a la mediación en donde el tercero o conciliador juega un papel más proactivo y puede inclusive, sugerir formas de acuerdo, así mismo, es un mecanismo que a diferencia de la mediación, se encuentra regulada por el Estado. Estos puntos se ampliarán a continuación.

Conciliación

Si hoy se cerraran los despachos judiciales y no se recibiera ninguna demanda más, el sistema se demoraría 6 años en despachar lo que ya tiene (Varón, 2003). Vista la congestión en el sistema judicial, se abre este espacio de conciliación para solucionar conflictos antes de que lleguen al proceso de la demanda. La conciliación en Colombia es una figura prevista en el artículo 116 de la Constitución Política de Colombia (1991) que permite a particulares: “investidos transitoriamente de la función de administrar la justicia”, en condición de conciliadores o árbitros, proferir fallos en equidad en los términos que determine la ley. Betancourt et. al. (2003) realizaron una investigación sobre diferentes mecanismos de justicia comunitaria en donde aclaran que la conciliación es necesaria en este sentido:

Se hace necesario decir que este mecanismo, al igual que los demás MASCS, se concibe oficialmente como una política de descongestión de los despachos judiciales (...) (p. 22). (...) esta forma de justicia se crea para 'resolver' problemas cotidianos relativamente sencillos, pero que el Estado no alcanza a resolver (p. 180).

El objetivo de la conciliación es prevenir procesos judiciales permitiendo que las relaciones entre las partes tengan un clima armonioso logrando solucionar conflictos por medio del diálogo directo, personal y respetuoso (ICBF, 1998; Rowley & Gersch, 2001; Vargas, 2002; Betancourt et. al., 2003). Se busca llegar a arreglos justos, oportunos y realizados directamente entre las partes involucradas. Este objetivo se puede llevar a cabo mediante la ayuda de un tercero neutral, que facilite la comunicación. El conciliador está en la capacidad de redactar acuerdos que sean exigibles ante la ley en caso de incumplimiento. Es más proactivo que el mediador, ya que en la conciliación el tercero puede proponer fórmulas de acuerdo que sean soluciones gana-gana, teniendo como respaldo la ley ya que los acuerdos firmados deben poder ser exigibles ante la justicia (ICBF, 1998). El conciliador presenta un trato equitativo e imparcial hacia las partes lo que permite llegar a un acuerdo y además, que las partes involucradas ejerzan protagonismo para la efectividad del proceso (ICBF, 1998).

Betancourt et. al. (2003) encuentran que en Colombia el 65,22% de los usuarios percibe que es un mecanismo que permite facilidad en los trámites en comparación con los mecanismos usuales de justicia. Un 75,86% cree que resolver conflictos mediante la conciliación es rápido o muy rápido en comparación a un 10,34% que percibe que es lento o muy lento. 74,26% de los usuarios se encontró satisfecho con el resultado del proceso y un 93,88% afirmó que volvería a recurrir a esta instancia en caso de ser necesario. Estas cifras demuestran que a pesar de las percepciones negativas acerca de la

conciliación como mecanismo alternativo, es un proceso que funciona cuando se acude a él, en la medida que se logran acuerdos que las partes perciben como cumplibles.

De todas formas, los autores encuentran que las opiniones sobre la conciliación son variadas, sobre todo teniendo en cuenta si el usuario fue remitido o acudió por voluntad propia. Por un lado, algunos piensan que es un espacio en donde son escuchados y su conflicto es tenido en cuenta mientras que otros opinan que es un procedimiento que debe hacerse porque 'la ley así lo ordena' y que cumple las mismas funciones que otras instituciones formales. Es decir, no identifican la conciliación como una alternativa a la 'mano de la ley' sino como otro mecanismo de la autoridad pública necesaria para seguir con su proceso. Como se decía anteriormente:

Es difusa la visión que tienen los usuarios de estas instituciones. Pareciera en general, que la comunidad sólo les da valor cuando ellos son el objeto de la acción, bien porque sean convocados por un problema o porque sean demandantes del servicio (Betancourt et. al., 2003, p. 200).

Según Rowley y Gersch (2001) la conciliación es un proceso más creativo para el conciliador, que el proceso de mediación, ya que el tercero tiene un papel más proactivo y por lo tanto participa como uno más en el alcance de la solución. Aún así, los usuarios que asisten a una conciliación sólo perciben al conciliador como neutral cuando el proceso da resultado y se llega a acuerdos satisfactorios para las partes. Por otro lado, los usuarios que no quedan satisfechos con el acuerdo reportan conciliadores no neutrales, con intereses por una de las partes. En ese sentido, la proactividad de los conciliadores puede traer consecuencias que frustren el proceso.

El estudio realizado por Rowley y Gersch (2001) resume las implicaciones de la conciliación en el campo educativo. Señalan que aunque puede ser un mecanismo efectivo en ciertos casos, los conciliadores deben recibir entrenamiento especial, apoyo y preparación. De todas formas, recomiendan este mecanismo como una alternativa efectiva y positiva para resolver conflictos sin necesidad de que vayan a procesos judiciales más adelante.

Mediación

La Dirección de Derechos Humanos y Apoyo a la Justicia, define la mediación como aquel mecanismo “que genera una pedagogía social en la que se valida el reconocimiento de la diversidad como presupuesto esencial para el logro de acuerdos perdurables y conscientes de paz y convivencia.” (Portafolio de Servicios UMC, Secretaría de Gobierno, Alcaldía Mayor de Bogotá, en Betancourt et. al., 2003, p. 36). Los acuerdos que se alcancen en este espacio no son exigibles ante una instancia jurídica. La mediación no está regulada en Colombia como sí lo está la conciliación y la conciliación en equidad, razón por la cual es más difícil evaluarla como programa alternativo (Betancourt et. al., 2003).

La mediación es un mecanismo poco trabajado en Colombia. La mediación parte de la idea principal de que el ser humano es capaz de resolver por sí mismo y de forma efectiva, el conflicto al que se enfrenta. Es decir, que a pesar de que la persona se encuentre en conflicto, tiene la capacidad y los recursos para salir de él y generar resultados positivos para sí misma y para los demás. El tercero neutral ayuda a las partes en conflicto para que recuperen su propia capacidad de negociación, que ha sido

obstaculizada, y lo hagan de forma colaborativa para la resolución de aquello que los preocupa (Suarez, 2002). Suarez agrega: “Para la mediación, el conflicto y/o la disputa pueden ser considerados como una oportunidad para el crecimiento y la evolución.” (p. 29). Los valores en los que se inscribe la mediación son la buena fe, la colaboración, la toma de decisiones por consenso, el crecimiento de todos los individuos y la paz. (Suarez, 2002).

Suarez (2002) expone que el mediador no requiere ser abogado, aunque durante el proceso sí pueda haber uno presente. Dice que los supuestos de la mediación son afectados por la cultura en la cual ésta se desarrolle y viceversa. Las conclusiones y los resultados que se obtengan mediante el proceso no buscan plantearse en un documento jurídico, puede haber acuerdos verbales o escritos, pero la mediación sí tiene una función que es transformar la forma en que esas personas están interactuando (Suarez, 2002; Betancourt et. al., 2003). Las partes también asumen el protagonismo de su proceso y de lo que quieren de él (Suarez, 2002). El objetivo de la mediación es que las partes recuperen la confianza en sus recursos personales.

La mediación es un proceso voluntario en el que las personas deciden acudir a un proceso de negociación asistida. La voluntariedad es importante ya que sin ella el proceso no puede llevarse a cabo (Bercovitch y Jackson, 2001; Suarez, 2002; Betancourt et. al., 2003). Además de ser un proceso al que las partes acuden voluntariamente, las partes también asumen el protagonismo durante el proceso como responsables de lo que suceda, bueno o malo, de esas acciones y discursos que realizan dentro de este espacio (Suarez, 2002). El conflicto no permite que entre las partes se valoren mutuamente como un “otro legítimo” que también merece respeto. En el espacio que se da en la mediación,

los participantes para poder dialogar y llevar a cabo el proceso, deben sentirse importantes, así como también deben valorar al otro como legítimo y entender las diferentes posiciones que se plantean.

No sólo es importante la voluntariedad de las partes, sino también la del mediador. El mediador, a pesar de ser neutral, está en la libertad de parar la mediación y no participar en ella al sentir que algo en el proceso no va a ser beneficioso para una de las partes o se duda de la buena fe de una de ellas.

Bush y Folger (1996) definen la mediación como un movimiento pluralista, como un recurso para alcanzar metas sociales importantes. Ellos estudiaron cuatro enfoques que se le han dado a este movimiento, los cuales definen esas metas de forma diferente. El primero es el enfoque de satisfacción en donde se deben generar situaciones gana-gana por medio de la colaboración entre las partes y la integración de la información que se relate dentro del espacio. Es un enfoque que describe muy bien la situación actual de la mediación, utilizada como recurso para evitar la congestión judicial y ahorrarle recursos al Estado. El acuerdo se vuelve el fin único de este espacio y en ese sentido el mediador pretende llegar a acuerdos en donde ambas partes reciban lo que el mismo mediador considere como “lo justo.” Folger y Bernard (1985) realizaron un estudio sobre mediación en los procesos de divorcio. Evaluaron a 150 mediadores pidiéndoles su opinión sobre una serie de casos breves, también estudiaron las actitudes respecto a la aceptación o rechazo de los términos que proponían las partes para el acuerdo. Un 64% de ellos (96 de 150) no estuvo de acuerdo con los arreglos pactados porque no los consideraba soluciones óptimas y continuaban haciendo referencia a lo que ellos mismos consideraban que sería un buen acuerdo. No se vio un interés por el proceso de

cada uno de los implicados en cuanto a su dolor, lo que consideraban para ellos una buena solución, el reconocimiento por la otra parte como otro legítimo, ni la revalorización de cada uno como un ser valioso (Folger y Bernard, 1985).

Otros dos enfoques son el enfoque de justicia social y el enfoque de opresión. El primero utiliza la mediación como una forma de organizar a los individuos alrededor de intereses comunes para así crear vínculos y estructuras comunitarias más sólidas (Bush y Folger (1996). Es decir, intenta buscar puntos en común entre las partes para generar alianzas y desechar enemistades. De esta forma los acuerdos y el espacio de mediación no valorarían los diferentes intereses de las partes sino únicamente aquello que tienen en común. El enfoque de opresión considera la mediación como un método de aprovecharse del más débil para conseguir lo que se busca y rechaza la mediación como método alternativo de resolución de conflictos. La mediación, de acuerdo a cómo se evalúe, no siempre es el espacio más adecuado para permitir un verdadero crecimiento de las partes, y no siempre hay neutralidad por parte del tercero o mediador, ya que estaría allí como influencia para generar lo que sea mejor para las partes y no lo que las partes consideren mejor dentro de su real situación (Silberman, 1997).

Lo ideal es que el mediador, así como el psicólogo, por ejemplo, se apropie de modelos que le permitan acercarse a las partes y hacer de la mediación un proceso efectivo y fructífero para las partes. Existen otros enfoques que se centran más en el proceso que llevan las partes como individuos inmersos en un conflicto ajeno a ellos mismos. Uno de estos enfoques es el último que describen y defienden Bush y Folger (1996): el enfoque transformador.

Este enfoque no solo se centra en la posibilidad de cambiar la situación (trabajo sobre el contexto), sino también en cambiar a las personas para ser más compasivas, sensibles frente a otros, consideradas y respetuosas (Bush y Folger, 1996). Así mismo, supone que las personas tienen en sus manos la capacidad necesaria para considerar al otro y por lo tanto poseen la capacidad y la voluntad de obtener madurez moral (Bush y Folger, 1996), tal como será entendida más adelante. Los autores resaltan que para poder ayudar en este proceso es indispensable crear un ambiente propicio y suministrar cierto apoyo durante el proceso de mediación.

La mediación en términos transformadores tiene un esquema de 27 pasos que ayudan a guiar el proceso pero no lo encasillan, ya que cada acción del mediador depende de las posiciones y acciones de las partes que se den a través del proceso. Es muy importante el momento en el que se abre la sesión, ya que las partes vienen con la idea de que el mediador está para proponer soluciones; no es el juez que decidirá por ellos, sino que por el contrario, él se encuentra allí para ayudarles a entender mejor su situación y a explorar las alternativas. La capacidad de llegar a un acuerdo está en sus manos, así como la decisión de participar en la mediación (Bush y Folger, 1996). Que las partes entiendan las reglas del proceso, que entiendan que allí los únicos que pueden arreglar su situación son ellos mismos, ya crea un ambiente propicio para permitir la revalorización como personas cuya opinión vale.

Habiendo definido la mediación en términos transformadores, es importante que las personas decidan si participarán o no y que resuelvan sus dudas acerca del proceso para que de esta forma las partes se metan más en su papel de protagonistas. Igualmente, se plantean una serie de reglas que todos se comprometen a cumplir, reglas como no

interrumpir al otro, tratarse con respeto tanto en palabras como en acciones y darle a cada uno un tiempo para expresar su problema de tal forma que ninguno de los dos sienta que al otro le está prestando más atención.

El mediador continúa explorando los hechos pasados y evoca opiniones que había sobre la otra parte para así poder dar un resumen de las preocupaciones de cada uno y sobre lo que esperan alcanzar (Bush y Folger, 1996). Por lo general, las personas que llegan a una mediación son personas unidas por vínculos afectivos y por esto mismo, en relaciones en donde han existido cosas positivas que ahora parecieran no estar funcionando y empiezan a cambiar la perspectiva que se tenía sobre el otro. Así que evocar opiniones y situaciones permite volver a ese momento en donde las cosas funcionaban y existía confianza, lo cual permite reconocer al otro como alguien valioso.

Todos los pasos de este enfoque apuntan hacia los recursos que tienen cada una de las partes, como la responsabilidad, la honestidad, la confianza y el respeto entre otros y hacia las características positivas que ve en el otro. El mediador nunca adopta una actitud directiva sino reactiva, es decir que responde de acuerdo con lo que se vaya dando en el espacio y recupera todas las cosas que pueden llevar al reconocimiento del otro. El acuerdo no es el fin de la mediación, en el sentido que las partes tienen voluntad o no para llegar a él. Lo importante está en los cambios que se den hacia adentro y hacia el otro, ya que habiendo o no acuerdo, lo importante es que las partes entiendan que cambiar las pautas de relación está en sus manos, así como la forma de acercarse a los problemas que tienen entre ellos. Si esto se logra, las partes no necesitarán de un tercero para llegar a acuerdos justos.

Respecto a este proceso de revalorización, Bush y Folger (1996) dicen que “Revalorizar es *alentar* y *ayudar* a las partes a deliberar y encontrar su propia fuerza... Reformular el lenguaje de las partes según modos que las ayuden a expresarse... y a comprenderse, implica revalorizar.” (p. 307). Bush (1989, en Bush y Folger, 1996) complementa con lo siguiente:

Tanto la habilitación como el reconocimiento exigen... un mediador... que «impulse» a las partes... en el sentido positivo de invitarlas, apoyarlas, alentarlas, motivarlas y exhortarlas a trabajar a través de los procesos de la elección autodeterminada y el reconocimiento mutuo. (p. 307)

Otro de los enfoques es el Enfoque Circular Narrativo desarrollado por Cobb (1994). Dicha autora plantea que el propósito a lograr en la mediación es fomentar la reflexión para causar un cambio en las narrativas que traen las partes acerca del conflicto. Por tanto se hace énfasis en el lenguaje y tiene en cuenta que la persona piensa, siente, actúa y construye narraciones constantemente. No hay historias que predominen sobre otras, lo que hay son historias diferentes. Cada discurso que traen las partes a la mediación incluye valores, posiciones que han tomado frente a la situación y palabras claves que se repiten constantemente durante la sesión. Muchas veces, cuando no llegan a una solución, se debe a la forma en que se ha narrado el problema y a la forma en que las partes han intentado darle solución. En otras palabras, el conflicto está en la forma en que se ha tratado de solucionar. Por esto, el mediador del enfoque Circular Narrativo busca por medio de procesos de reflexión y construcción dar un mejor entendimiento a las partes sobre lo que sucede y para que de esta forma puedan cambiar la narrativa de su conflicto. Se construye una historia alternativa juntando las perspectivas de cada uno de los implicados. Esta historia pretende que cada una de las partes se sienta legitimada,

que hagan comentarios positivos e indiquen conductas que se han realizado que puedan ser observables y sujetas a cambios significativos, cambios que sólo se pueden dar por la voluntad de las personas (Cobb, 1994). Aunque el acuerdo no es el fin de este enfoque, sí se pretende que después de haber completado el proceso de mediación, en una o varias sesiones, se llegue a un acuerdo naturalmente, ya que en este punto se han cambiado las narrativas, las formas de acercarse al conflicto y las soluciones intentadas. Es decir, que el acuerdo viene como un agregado esperado dentro del proceso.

Es importante que el mediador no solamente preste atención al microclima que se genera sino también a sus propias reacciones para que el proceso de reflexión y construcción se pueda dar de manera adecuada (Cobb, 1994). Con el microclima, se hace referencia al ambiente que las partes generan en la mediación, el cual se da por las interacciones entre ellos y su lenguaje tanto corporal como verbal. El lenguaje analógico también da elementos sobre las posiciones que cada una de las partes ha decidido tomar, así como valores (víctima o victimario, orgulloso o culpable, el valor de la vida-muerte, honestidad y respeto entre otros). Por otro lado, prestar atención a las reacciones propias del mediador es importante ya que esto es lo que va a permitir la neutralidad en el proceso. Si se entienden los valores y situaciones que nos afectan y que pueden entrar en juego durante el proceso, el mediador puede acercarse de una forma más neutral al problema o conflicto que se trae a colación.

Cobb (1994) propone 4 etapas en el proceso del Enfoque Circular Narrativo. La primera etapa la denomina reunión pública o conjunta muy similar a los primeros pasos del enfoque transformador. Aquí se realiza el encuadre y se establecen las reglas del

juego haciendo énfasis en la voluntad y la participación activa de las partes, así como en los turnos que cada una tendrá para hablar. Esto con el propósito de generar técnicas de escucha y comprensión entre ellas. En la segunda etapa se realizan las reuniones individuales o privadas en donde cada uno expone el problema según su perspectiva, se resaltan sus recursos y sus necesidades y hay también un énfasis en aclarar lo que cada uno está dispuesto a aportar a la solución y las soluciones intentadas anteriormente. Ya aquí se empieza a trabajar en que las partes tomen posiciones diferentes frente al conflicto por medio de preguntas circulares. La tercera etapa es la reunión conjunta donde se dan los procesos de reflexión y construcción que se habían mencionado anteriormente. El proceso de construcción incluye legitimar a las partes, recontextualizar el conflicto, establecer posiciones positivas y predecir posibles dificultades. Si es necesario se realizarán más sesiones hasta que naturalmente se llegue a la cuarta etapa en donde se da la construcción del acuerdo y la construcción de la historia alternativa mirando nuevas opciones, discutiendo las ventajas y desventajas y el enfoque hacia nuevas soluciones. Este enfoque está muy relacionado con la terapia cognitivo-comportamental, ya que las soluciones también se planean con base en conductas que puedan ser observadas, por medio del lenguaje o acciones específicas. (Cobb, 1994).

Este enfoque asume voluntades de poder tanto del mediador como de las partes. Hay varias técnicas para desarrollar el proceso circular narrativo, así como diferentes tipos de preguntas, entre las cuales unas apuntan a la reformulación del problema, otras a desestabilizar la narración, otras a obtener información. También se utiliza mucho la connotación positiva, la legitimación de las posiciones y emociones que traen las partes

a la mediación, el parafraseo y los resúmenes, para con todo esto, poder crear historias alternativas a las que traen.

Conciliación en Equidad

La conciliación en equidad es definida como “un mecanismo que promueve la resolución pacífica de conflictos en el contexto comunitario, y que implica la intermediación de un tercero llamado conciliador, miembro de la comunidad, en conflictos diversos entre los integrantes de la misma.” (Betancourt, et. al., 2003, p. 21)

La conciliación en equidad, al igual que la conciliación en Derecho, es establecida como mecanismo alternativo de solución de conflictos a través de la Ley 23 de 1991. No obstante, esta figura no tuvo la fuerza ni la claridad suficiente para crecer como un mecanismo viable, en la medida que no fue clara en los procedimientos, limitándose a la exposición de elección de los conciliadores, naturaleza de los acuerdos y funciones administrativas, dejando un gran vacío en lo que respecta a su acción dentro de un conflicto.

El Ministerio de Justicia planteó en el 2002 la creación de diferentes sistemas de justicia locales a partir de los tipos de conflicto que se presentan (Gálvez, 2004) , dando origen a tres tipo de justicia alternativa así: 1) Justicia basada en el derecho donde entra la conciliación llevada a cabo por árbitros en derecho, comisarios de familia, conciliadores en derecho e inspectores de policía entre otros, logrando acuerdos con referentes normativos y legales los cuales tienen efectos jurídicos. 2) Justicia basada en las prácticas comunitarias, llevada a cabo por personas que integran la comunidad y han ganado experiencia como mediadores de conflictos. Aquí, el control social y las normas subjetivas formadas entre ellos son la guía hacia los acuerdos que se consideren justos, y

en esa medida, es una justicia que se presenta más en comunidades indígenas y afrodescendientes entre otros, en la medida que son comunidades con derechos especiales. Y por último, se define 3) la Justicia basada en la equidad,

Cuyo referente es cultural y actúa en aquellos asuntos que no se oponen al Estado Social de Derecho y a los derechos fundamentales, y sus principales operadores son jueces de paz, conciliadores en equidad y mediadores, cuyos acuerdos son en equidad. (Gálvez, 2004, ¶ 3)

Es así como a partir del 2004 se empiezan a implementar programas y políticas más definidos en torno a fortalecer este mecanismo, a través de entidades como el Ministerio del Interior y de Justicia, el Consejo Superior de la Judicatura y la Red de Justicia Comunitaria con el apoyo de USAID, Corporación Excelencia en la Justicia y la Red Andina de Justicia y Paz (Gálvez, 2004) para difundir, capacitar, formar y acompañar a los conciliadores en equidad.

Este conciliador, por lo tanto, es un líder comunitario, escogido por su propia gente para manejar y ayudar a resolver los conflictos que se presentan en la misma. Ahora, en cuanto a los acuerdos que se plantean, tienen efectos jurídicos como el acuerdo realizado en una conciliación en Derecho. No obstante, difiere de esta última en la medida en que atiende conflictos de carácter diferente, y además, la conciliación en equidad no precede a un procedimiento legal en caso de no acuerdo o inasistencia por alguna de las partes, en tanto que la conciliación en derecho sí (Vallejo, 2006).

Pérez (1999) reconoce la conciliación en equidad como un mecanismo que ha ganado espacio como instrumento de educación ciudadana, a pesar de su objetivo inicial, similar al de la conciliación en Derecho, donde el único propósito es permitir la descongestión de los despachos judiciales, descentralizando la solución de conflictos hacia las áreas rurales (Pérez, 1999 y Morales, 1999).

Siendo el objetivo de este mecanismo ayudar a la resolución pacífica de conflictos de las propias comunidades, el conciliador en equidad adquiere funciones que rayan entre la conciliación en derecho y la mediación, en la medida en que los acuerdos dentro de estas audiencias tienen efectos jurídicos, pero sin embargo, son acuerdos que deben preservar las buenas relaciones a largo plazo, ayudando a construir una comunidad más pacífica y capaz de solucionar sus propios conflictos. Los conciliadores en este campo, son por lo tanto, considerados y admirados como líderes, característica fundamental para el éxito del mecanismo, ya que sin este reconocimiento la comunidad no validaría su ayuda ni buscaría comprender su conflicto ante alguien que no inspira liderazgo (Pérez, 1999).

Sin embargo, se le ha atribuido una desventaja a la conciliación en equidad en Colombia a partir del marco en el que el mecanismo fue creado (Gálvez 2004). Hay falta de claridad conceptual y metodológica acerca de lo que se entiende por Justicia no Formal: Justicia Alternativa, Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, Justicia Comunitaria, Justicia en Equidad, Sistema Informal de Justicia.

Lo anterior es una muestra clara de que el enfoque de las políticas no ha sido claro y ha pasado, en un poco más de diez años, del discurso de la descongestión de los despachos judiciales, al discurso del acceso a la justicia, y al discurso de la recomposición del tejido social, la convivencia y la construcción de paz. (Gálvez 2004, ¶ 6)

En la Figura 2 se presenta una tabla de resumen sobre los tres mecanismos aquí expuestos.

	← MAYOR PARTICIPACIÓN -PARTES- MENOR PARTICIPACIÓN →		
	MEDIACIÓN	CONCILIACIÓN EN EQUIDAD	CONCILIACIÓN EN DERECHO
¿QUIÉN SOLUCIONA?	Las partes con ayuda de un Mediador	Las partes con ayuda de un Conciliador en Equidad	Las partes con ayuda de un Conciliador en Derecho
¿CÓMO FUNCIONA?	A través de reuniones directas entre las partes	A través de audiencias	
¿QUÉ CONFLICTOS ATIENDE?	Los asuntos permitidos por la Ley en las Jurisdicciones Civil, Comercial, Laboral, de Familia, Agraria y Penal		Los asuntos permitidos por la Ley en las Jurisdicciones Civil, Comercial, de Familia, Agraria y Penal
¿A DÓNDE ACUDE EL USUARIO?	Al lugar acordado por las partes y/ o el Mediador, a un espacio comunitario, o a las Unidades de Mediación y Conciliación, en el caso de Bogotá	Al lugar acordado por las partes y/ o el Conciliador en Equidad, a un Centro de Conciliación Comunitario, o en algunos municipios, a las Casas de Justicia	A Centros de Conciliación, notaría o entidades públicas
¿CÓMO SE HACEN LOS ACUERDOS?	Orales o escritos (compromisos)	Mediante Acta de Conciliación	
¿QUÉ EFECTOS PRODUCE EL ACUERDO?	Tránsito a Cosa Juzgada (si hubo contrato de Transacción) o sirve como prueba (si no hubo)	Tránsito a Cosa Juzgada y Mérito Ejecutivo	

Figura 2. Resumen de tres MASC de mayor a menor participación de las partes. Tomado de Gaitán Sánchez, et. al. (2003).

Acuerdos Justos

Según Folger y Bernard (1985), un acuerdo justo es aquel que es equitativo. Es decir, un acuerdo es justo cuando las partes tienen el mismo poder dentro de la audiencia, cuando tienen el mismo conocimiento de la situación y las consecuencias de las decisiones que tomen, y cuando los intereses de ambas partes, niños y personas de tercera edad, involucrados en el asunto, se toman en cuenta. Igualmente, un acuerdo justo es aquel que no rompa reglas previamente establecidas y que además, sea un acuerdo estable a través del tiempo, es decir, que sea eficaz.

Influyen en el acuerdo otros factores como la experticia profesional y la creencia de la autonomía de las partes para establecer sus propios acuerdos. Por eso, los acuerdos justos podrían verse influenciados por características individuales del mediador: por su rol profesional (qué tanto intervienen o no), por su empatía (ponerse en la posición del

otro y sentir malestar por la situación de alguno de los involucrados en el conflicto), por su desarrollo moral y su orientación moral (evalúan si pesa más el bienestar de todos o que la ley se haga cumplir sin excepción).

En Colombia, el propósito de la conciliación en Equidad es lograr acuerdos que sean justos dentro de la vivencia comunitaria. Respecto a esto, Barreto et. al. (2000) definen: “Entendemos por *equidad* el criterio de justicia propio de una comunidad, a partir de sus costumbres, tradiciones y cultura, atendiendo a las características propias de cada caso en particular.” (p. 48).

A partir de la teoría de la justicia de Rawls (1986), la justicia como equidad se define con base en dos principios fundamentales: 1) las partes que participan de una práctica, entendiéndola en este caso como una conciliación en equidad, tienen igualdad de derechos y libertades compatibles con los derechos y libertades de los de todos los demás involucrados en la misma práctica; 2) las desigualdades son injustas al menos que pueda esperarse que ellas sean en provecho de todos. “Estos principios expresan la justicia como un complejo de tres ideas: libertad, igualdad y recompensa por servicios que contribuyan al bien común” (Rawls, 1986, p. 19). En ese orden de ideas, se destaca la equidad como un concepto fundamental de la justicia, en la medida que está relacionado con el buen trato que debe darse entre las partes que se encuentran cooperando hacia un fin común (Rawls, 1986).

Una práctica parecerá equitativa a las partes si ninguno siente que, por participar en ella, él o alguno de los demás está sacando ventaja, o está siendo forzado a ceder ante pretensiones que no considera legítimas. Esto implica que cada uno tiene una concepción de lo que son pretensiones legítimas, y piensa que es razonable que los otros la reconozcan tanto como él. (Rawls, 1986, p. 28)

Los acuerdos que se pactan en audiencias de conciliación en equidad, se consideran justos en la medida en que las pretensiones se consideren legítimas para las partes, que ninguna de ellas saque ventajas de las mismas, y reconozcan los derechos legítimos del otro, presentes o no dentro de la audiencia. Rawls (1986) también plantea que la equidad se da en la medida en que se reconozcan las emociones del otro, identificando en sí mismo sentimientos de compasión. Al respecto, dice:

Una persona que nunca y bajo ninguna circunstancia mostrase el menor deseo de ayudar a los demás cuando sufren, mostraría al mismo tiempo, que no reconoce que están sufriendo; y no podría tener sentimiento alguno de afecto o amistad por nadie; pues tener esos afectos implica, cuando no se dan circunstancias especiales, acudir en ayuda de los demás cuando están sufriendo. El reconocimiento de que otro es una persona se muestra en la acción simpatética; esta primitiva reacción natural de compasión es una de aquellas reacciones sobre las que descansan diversas formas de la conducta moral. (Rawls, 1986, p. 31)

Ahora bien, además de los elementos de justicia en equidad ya mencionados, es relevante mencionar lo que Rawls (1986) dice respecto de los intereses de las partes: no es suficiente determinar los intereses en las prácticas, ya que uno de ellos puede entrar en conflicto con la justicia. Por tanto, sólo se deben tener en cuenta aquellos que no vayan en contra, ya que no todas son pretensiones válidas.

En la presente investigación, los acuerdos justos se considerarán como aquellos en los que se validen las creencias personales y el respeto por las pretensiones del otro en los que no se saque provecho o ventaja en contra de una de las partes involucradas directa o indirectamente, cumpliendo así con los principios de justicia definidos por Rawls (1986).

En este orden de ideas, las pretensiones de un acuerdo, justas o no, deben ser identificadas por el tercero neutral quien lleva a cabo la conciliación, permitiendo

mediar aquellos que no pongan en desventaja a ninguna de las partes, y señalando aquellos que lo hacen. Así mismo, teniendo en cuenta que emociones como la simpatía, pueden afectar la percepción de justicia, a continuación se plantean características psicológicas del mediador que pueden afectar la capacidad de percibir justicia en un acuerdo plasmado en las audiencias.

El tercero neutral: características del profesional

Son varias las investigaciones que se han concentrado en evaluar los mecanismos alternativos en su efectividad. Muchas otras se han centrado en los cambios que estos mecanismos pueden ocasionar en las partes. Pero son muy pocas las investigaciones que han estudiado a ese tercero neutral, las emociones que éste genera durante la audiencia, las posiciones que asume y los dilemas a los que se enfrenta. ¿Qué características del mediador permiten que las partes lleguen a un acuerdo justo? Que un acuerdo se considere como justo va a depender en alguna medida del nivel de desarrollo moral, el rol profesional que asuma, su orientación moral y la empatía del mediador. A continuación se presenta la revisión de estas características que serán tenidas en cuenta para este estudio.

Desarrollo Moral y nociones de Justicia

Kohlberg (1987/1992) plantea que el desarrollo del juicio moral abarca 6 estadios morales. Las personas pasan de estadio en estadio uno a la vez en forma ascendente; estos estadios están estrechamente ligados con el desarrollo cognoscitivo de la persona, y con el razonamiento lógico. Kohlberg parte de la teoría del desarrollo intelectual de

Piaget: el niño tiene un desarrollo intelectual partiendo de un razonamiento intuitivo, pasando por el razonamiento operacional concreto, y operacional formal (Piaget, 1967 en Kohlberg, 1987/1992). Además, el niño desarrolla la capacidad para interpretar sentimientos y pensamientos de otros (Selman, 1976 en Kohlberg, 1987/1992). Dice Kohlberg que así como hay un movimiento vertical entre los estadios morales, hay un movimiento, una secuencia horizontal de la lógica a la percepción social al juicio moral y al comportamiento moral. Uno no puede seguir estándares morales si no se comprenden o no se cree en ellos, y en ese sentido es indispensable que se de este desarrollo tanto horizontal como verticalmente.

Piaget (1932, en Díaz-Aguado, 1996) plantea que el pensamiento lógico y la conciencia moral tienen como base la acción y nacen de la reflexión sobre esa acción. Igualmente, evolucionan de una fase egocéntrica y conducen a la reciprocidad. La moral se desarrolla entonces en el contexto de las relaciones sociales. Piaget distingue dos tipos de moral: la moral heterónoma, basada en supuestos de obediencia y que es impuesta desde afuera. Aquí, el concepto de justicia se basa en expiación, es decir, que el castigo es necesario para ‘limpiar’ la falta que se ha cometido. Por otro lado, la moral autónoma está basada en la igualdad, el respeto mutuo y las relaciones de cooperación. “La noción de justicia está basada en la reciprocidad... su función es restablecer el equilibrio que se haya podido romper como consecuencia de una acción inmoral.” (Díaz- Aguado, 1996, publicado en red).

Según Piaget (1932, en Díaz-Aguado, 1996) el desarrollo moral se da por desequilibrio en los conceptos de justicia del niño, pasando de relaciones unilaterales a

relaciones recíprocas. El niño empieza a cuestionar las reglas impuestas y a reflexionar sobre ellas con base en su propia experiencia.

Kohlberg (1987/1992) se basa en la teoría de Piaget, ampliando las edades estudiadas hasta la edad adulta. Describe 6 estadios de desarrollo moral que arrancan en la moral heterónoma y culminan en la moralidad autónoma. “Afirma que los principales cambios que se producen son de tipo cognitivo y conducen a niveles de justicia superior.” (Díaz-Aguado, 1996, publicado en red). Señala que la secuencia entre estadios es universal. Cada estadio: “supone una construcción progresivamente más reversible y equilibrada de entender la justicia.” (Díaz-Aguado, 1996, publicado en red).

Kohlberg (1987/1992) define tres niveles de desarrollo moral en donde se inscriben los seis estadios. El primero es el nivel Preconvencional en donde se encuentran los niños menores de 9 años. Las reglas y las expectativas sociales se encuentran externas al individuo. En este nivel están los primeros dos estadios: moralidad heterónoma y moralidad de intercambio. En la moralidad heterónoma se identifica el bien en la obediencia y se le teme al castigo. Se valora a las personas por sus cualidades físicas y se supone que todos los demás piensan y actúan igual que uno. La justicia está en función de las diferencias de poder entre las personas.

La moralidad de intercambio supone que cada uno tiene sus propios intereses y las reglas se deben seguir para cumplirlos. Es una moral hedonista e individualista en donde cada uno debe satisfacer sus intereses de forma estrictamente igual. La noción de justicia está basada en la regla: haz a los demás lo que esperas que ellos hagan por ti. Es una justicia de intercambio y es aquí donde empieza la reciprocidad moral.

El segundo es el nivel Convencional en donde se encuentran los adolescentes y adultos que se conforman e identifican con las reglas y expectativas establecidas por la sociedad. En este nivel están los estadios tres y cuatro: moralidad de la normativa interpersonal y moralidad del sistema social. En el tercer estadio se adopta la perspectiva del otro de tal forma que se pueden construir normas compartidas para que todos cumplan por igual. Se establecen relaciones de confianza, respeto, lealtad y gratitud y hay una preocupación por la aceptación social. La noción de justicia se basa en la regla de oro: “haz a los demás lo que te gustaría que te hicieran a ti si estuvieras en su lugar” (Díaz-Aguado, 1996, publicado en red). Se mantiene el respeto por la autoridad y las reglas que garantizan un buen comportamiento. La moralidad del sistema social adopta la perspectiva de que se es un miembro activo de la sociedad que está regida por normas y códigos de común acuerdo que todos deben seguir y cumplir por igual para el bienestar del grupo. La justicia se comprende en términos de deberes que cada uno debe cumplir para el bien de la sociedad.

El tercer y último nivel es el Postconvencional. Aquí se encuentran los estadios cinco y seis: moralidad del contrato social y derechos individuales y la moralidad universal o de principios éticos. En el quinto estadio se reconocen valores y derechos que son universalizables como la vida y la libertad que deben poder ser exigidas y cumplidas por cualquier sociedad. Se reconoce que la moral y las leyes a veces entran en conflicto. Se juzga la validez de estas últimas en la medida en que garanticen esos valores y derechos universalizables. Por último, la moralidad universal supone que los individuos siguen sus propios principios éticos y de esta forma, todos los contratos sociales son válidos en la medida en que están basados en esos principios. Se valora ante

todo la dignidad humana y lo individual de cada persona. Hay un compromiso moral con las personas, se las reconoce como fines en sí mismas y son tratadas como tal.

Cada estadio supone una noción de justicia diferente y en ese sentido, teniendo en cuenta lo planteado en mediación y conciliación, el tercero neutral entra a la audiencia con una noción sobre lo que es justo y lo que no, lo cual podría afectar el desarrollo de la audiencia o el fin de la misma. Igualmente, la noción de justicia puede entenderse como la forma más adecuada de resolver un conflicto, ya que es en los conflictos donde se generan espacios para evaluar las cuestiones morales en juego y las formas posibles de solucionarlas.

Desarrollo Moral y Conflicto. Krebs et. al. (2002) retoman varios de sus estudios sobre juicios morales y conflictos interpersonales en los que han encontrado que, si bien las personas son consistentes en dar respuestas a los dilemas de Kohlberg, el juicio moral que se emite sobre dilemas ajenos a los del instrumento, como aquellos que se afrontan en la vida real, se hacen en estadios por lo general más bajos que los que reportaron inicialmente. Dichos autores concluyen que los tipos de dilemas que la gente enfrenta en su diario vivir afectan los juicios morales que realizan. Además, llegan a la conclusión que las personas retienen las estructuras anteriores después de que adquieren unas nuevas.

En cuanto al tipo de conflicto, Krebs et. al. (2002) realizaron un estudio de conflictos morales interpersonales entre parejas y encontraron que en los dilemas antisociales, cuando una persona estaba siendo acusada de realizar una trasgresión, los sujetos reportaban juicios morales en estadios más bajos que aquellos que daban un

juicio sobre un acusado desde una perspectiva de observador o tercera persona. Concluyeron que esto se puede deber a que las personas que están siendo acusadas adoptan perspectivas defensivas y egocéntricas características del Estadio 2 y que por otro lado, las personas que hacen juicios en tercera persona adoptan juicios más imparciales, comunes del Estadio 3.

De esta manera, mediadores y conciliadores podrían emitir juicios morales más congruentes con su estadio actual de desarrollo moral que las partes involucradas en el conflicto, ya que están dando un punto de vista más imparcial. Cabría preguntarse qué pasaría con un acuerdo si este tercero neutral se involucrara en el conflicto y generara emociones que no le permitieran realizar juicios más acordes con su estadio.

Justicia y MASC. Betancourt et. al. (2003) realizaron una encuesta para evaluar los imaginarios de justicia que tienen los usuarios del sistema.

Los autores concluyeron que los usuarios de estos mecanismos representan la justicia en el Estado y por lo tanto la materializan en las entidades que garanticen su ejecución, como la policía o la Fiscalía. “Se observó que existe un ajuste de los usuarios a la norma, y a buscar un conducto legal que les permita encontrar algún tipo de solución a su conflicto.” (Betancourt et. al., 2003, p.192).

En este sentido, la sociedad estaría actuando en los estadios 3 y 4 en donde la ley prima. En ese caso, los acuerdos a los que se lleguen serán justos en la medida en que las personas los perciban como ajustados a la norma y que garantice justicia equitativa. No hay un interés primordial por mantener relaciones o mejorarlas y se busca que el otro cumpla lo que debe cumplir según el acuerdo y lo que la ley estipule.

Orientación o Estilo de Razonamiento Moral

A pesar de que Kohlberg planteó unos principios morales universales, no ha habido un consenso al respecto. De todas formas, hay tres principios que son comúnmente reconocidos como universales donde cada uno ve los otros dos como principios subordinados a éste (Hoffman, 1991; Hoffman, 1989/1992; Hoffman, 2000). Aquí se presentan los primeros dos, los cuales son de interés para esta investigación: 1) El principio de benevolencia imparcial que plantea que un acto moral es aquel que tiene en cuenta el bienestar del otro, se muestra consideración por las necesidades del otro, incluyendo la necesidades de respeto, dignidad y evitación del dolor; 2) El principio de justicia distributiva que plantea que los recursos de la sociedad deben ser distribuidos equitativamente de acuerdo con estándares aplicables a todo el mundo. El desequilibrio es injusto, es decir, que debe haber un balance entre lo que se da y lo que se recibe y requiere que las personas sean tratadas de manera consistente de acuerdo con sus derechos como seres humanos. Para el principio de justicia existen dos abstracciones (Hoffman, 2000): imparcialidad y reciprocidad. La primera implica que los principios se aplican por igual a todo el mundo, y la segunda se refiere a la correspondencia entre la acción y el resultado (Hoffman, 1991).

El principio de benevolencia ha sido ampliamente desarrollado por Gilligan (Yacker & Weinberg, 1990; Hoffman, 1989/1992; Hoffman, 1991; Lewis & Young, 2000; Gump, Baker & Roll, 2000) quien critica la teoría de Kohlberg sobre el desarrollo moral. Según ella las investigaciones de Kohlberg estaban basadas únicamente en población masculina y por lo tanto, las pruebas de desarrollo moral aplicadas a mujeres

daban como resultado estadios de desarrollo muy inferiores a los hombres. Esto implicaba que las mujeres no eran capaces de alcanzar un desarrollo moral óptimo. Gilligan argumentó que Kohlberg no tomó en cuenta el principio de cuidado y benevolencia en su teoría, razón por la que investiga y encuentra que los hombres tienden a verse a sí mismos como separados de otros y piensan en términos de justicia y reciprocidad, mientras que las mujeres tienden a razonar en contexto teniendo en cuenta el cuidado, la responsabilidad por el bienestar del otro, y el interés por preservar las relaciones, denominando esto último, *ética de cuidado* (Yacker & Weinberg, 1990; Gump, Baker & Roll, 2000; Lewis & Young, 2000). Sin embargo Gilligan encontró que no hay diferencias significativas en cuanto al género en su tipo de razonamiento moral u orientación. Lo que se ha visto es que los principios de justicia y benevolencia son complementarios y se mueven en un continuo; lo que existen son tendencias hacia uno u otro, pero dependientes del tipo de conflicto sobre el que se esté razonando.

Stander y Jensen (1993, en Lewis & Young, 2000) definen el estilo de razonamiento moral como aquel proceso que se experimenta al tomar una decisión en una situación que tenga implicaciones morales. El estilo de razonamiento puede ser de benevolencia o de justicia. Cabe aclarar que el razonamiento moral es la forma en que se piensa acerca de un dilema, y no necesariamente la acción que se tome sobre éste.

Sin embargo, varias investigaciones en orientación moral han resultado contradictorias en sus hallazgos, especialmente en cuanto a las diferencias existentes por género (Jaffee y Hyde, 2000). Hoy en día no hay una respuesta definitiva sobre la asociación de la orientación de cuidado como predominante de la mujer, y la orientación de justicia predominante del hombre. Jaffee y Hyde (2000) encontraron en la literatura

existente, mínimas diferencias por género en su desarrollo moral, lo que indicaría que las mujeres aprenden, tan bien como los hombres, a utilizar la orientación de justicia de la manera más efectiva, si bien estos hallazgos no responden a las diferencias existentes en la orientación sino en el desarrollo moral (Gilligan, 1986, en Jaffee y Hyde, 2000). La revisión (Jaffee y Hyde, 2000) indica que se han encontrado posibles efectos moderadores de características demográficas como la edad y el estrato socioeconómico, y otras características como el constructo que se tenga de Orientación Moral, el tipo de dilema y el género del protagonista del mismo.

Haviv y Leman (2002) encontraron que si bien la orientación de cuidado prima más en las mujeres, no hay diferencias significativas entre hombres y mujeres respecto a la orientación que prima al momento de razonar sobre dilemas morales.

Así mismo, encontraron que las personas tienden a tener en cuenta las consecuencias hacia ellas mismas, en comparación a las consecuencias para otros cuando se evalúa un dilema antisocial, entendido como aquel que involucra transgresiones como violación de normas, leyes, o equidad, buscando satisfacer las propias necesidades o deseos, logrando ganancia violando reglas, comportándose deshonesto, inmoral o inequitativamente (Wark y Krebs, 1997, en Haviv y Leman, 2002).

En este orden de ideas, es posible que la orientación de cuidado se relacione más directamente con las mujeres, si bien no se puede suponer que ellas son incapaces de realizar juicios adecuados acerca de la existencia o no de justicia de un acuerdo.

Orientación moral y Orientación Profesional. En un estudio para el desarrollo de un instrumento objetivo que pudiera medir la orientación moral según la teoría de Gilligan,

Yacker y Weinberg (1990) encontraron que existía una diferencia considerable entre abogados y trabajadores sociales en cuanto al tipo de juicios que hacían. Encontraron que los hombres abogados tenían más orientación hacia la justicia que las trabajadoras sociales mujeres, que tenían más orientación hacia el cuidado.

Teniendo en cuenta que el conciliador es más proactivo y que el mediador es más pasivo en su participación en la audiencia, así como que la conciliación está más orientada hacia acuerdos que sean exigibles ante la justicia y que la mediación busca que se transformen y se reconstruyan relaciones, podría entonces, haber diferencias en la orientación moral entre mediadores y conciliadores, de manera que los conciliadores se orientarían más hacia la justicia y los mediadores se orientarían más hacia el cuidado.

Rol Profesional

El profesional puede asumir un rol de conciliador o mediador dependiendo de las técnicas utilizadas y los objetivos que se tengan en mente durante la audiencia.

Un profesional asume un rol de mediador cuando busca transformar relaciones y generar nuevas narrativas sobre el problema sin la necesidad de intervenir en los acuerdos que sean pactados. Los acuerdos no son el fin principal sino por el contrario, un valor agregado de lo ya logrado en cuanto a la relación entre las partes. Con base en la conciliación y sus propósitos, un profesional asume un rol de conciliador cuando toma parte activa del proceso proponiendo soluciones de acuerdo. Su propósito principal es llegar a acuerdos justos y oportunos que sean beneficiosos para las partes en conflicto.

Vargas (2002) expone las percepciones de 12 jueces de paz en la ciudad de Chile quienes han implementado la mediación como mecanismo alternativo. Encontró que a

pesar de que los usuarios evaluaron positivamente el mecanismo, sobre todo en cuanto a la atención y desempeño del mediador, algunos de los jueces opinaban que era un mecanismo poco viable por la cultura violenta en la que se vive y a la que ya se está acostumbrado, por lo tanto parece que no hay credibilidad por parte de los mismos profesionales que ejercen en las audiencias. Por otro lado, un grupo de los jueces opinó que la mediación sí era un mecanismo alternativo viable, pensando que la gente está cansada de solucionar sus problemas por las malas y están buscando cada vez más, espacios en los cuales puedan convivir mejor. Desafortunadamente no se evaluó si estos últimos habían sido los jueces que habían sido evaluados positivamente por los clientes.

Este rol profesional ha sido ignorado en la investigación empírica sobre el tema de solución de conflictos. El mediador juega un papel importante como persona moral. Es un individuo que también experimenta emociones, también siente culpa por los acuerdos a los que se llegue, también genera empatía con las partes y también se encuentra en una etapa particular en su desarrollo moral. Bush y Folger (1996) afirman que “ningún estudio importante ha examinado cuáles son los comportamientos eficaces del mediador en la promoción de la revalorización y el reconocimiento.” (p. 83). No obstante, investigaciones han encontrado que características personales del mediador tales como prestigio, autoridad, originalidad de sus ideas, la habilidad para actuar sin intervenir, inteligencia, energía, credibilidad, paciencia, sentido del humor y confianza generada en las partes, entre otras, pueden influir en el éxito de una mediación (Bercovitch & Houston, 1996; Bercovitch & Houston, 2000; Bercovitch & Schneider, 2000). Así mismo, Wehr (1979, en Bercovitch & Houston, 1996 y Bercovitch & Schneider, 2000), menciona otras características ideales en el mediador, tales como conocimiento del

conflicto, la habilidad para entender posiciones antagonistas, habilidades comunicativas y saber intervenir en los momentos adecuados. Si bien el mediador se ha estudiado como agente de éxito o fracaso de los procesos, no se han evaluado en conjunto características psicológicas y demográficas y su influencia en la percepción correcta o incorrecta de justicia en los acuerdos que se plasman en las audiencias, lo que también define el éxito o fracaso de las mismas, a corto o largo plazo.

A continuación se espera dar un marco conceptual sobre lo que se ha encontrado que es importante en el entrenamiento de mediadores y las características que se espera que tengan para hacer de la mediación, la conciliación en equidad o en derecho, un proceso más efectivo. Igualmente unas generalidades sobre la conducta ética del conciliador.

Varias investigaciones en mediación se han realizado sobre programas de mediación tanto como mecanismo alternativo de la justicia, como en mediación en otros campos, como lo es la escuela.

En una investigación anteriormente mencionada, realizada para evaluar programas de mediación en Chile (Vargas, 2002) se tomaron en cuenta las opiniones de varios jueces de paz sobre diferentes puntos del proceso. Se encontró que más del 50% de los jueces opinaba que un mediador debe tener tanto una formación profesional fuerte (en psicología y derecho) (Vargas, 2002; Betancourt et. al., 2003), poseer ciertos rasgos de carácter como: empatía, calidez, firmeza, confiabilidad y paciencia entre otros (Vargas, 2002). Algunos jueces consideraban más importante los rasgos de carácter, ya que creían que la formación profesional siempre se puede obtener, pero el carácter simplemente se tiene y se desarrolla. Por esto consideraban que la selección de

mediadores debería estar basada en entrevistas en profundidad que exploran los rasgos de personalidad de los aspirantes (Vargas, 2002).

Igualmente, entre los usuarios entrevistados, se encontró que actitudes en el mediador tales como el apuro y el autoritarismo causan bloqueo emocional en las partes y por lo tanto dañan y no hacen efectiva la mediación. El 61% de los usuarios del proceso se sintió oído, respetado y con reglas del juego claras. El 70% de los usuarios dijo haber cambiado su percepción sobre el conflicto y haber creado nuevas narrativas sobre éste. La gran mayoría, es decir el 94% sintió que el mediador los ayudó a aclarar su situación sin enredar y confundir. Finalmente, evaluaron al mediador como alguien que podía guardar la confidencialidad (94%), imparcialidad (83%) y ser puntual (95%). De la totalidad de los acuerdos cumplidos, el 71% fue capaz de dialogar sobre sus problemas sin necesidad de acudir de nuevo a la mediación como mecanismo, y un 43% mejoró sus habilidades de comunicación (Vargas, 2002).

Frente a la propia experiencia tenida en mediación, el psicólogo como mediador, por su misma profesión, tiene herramientas muy valiosas para llevar a cabo un proceso productivo: el entrenamiento en terapia breve, entrenamiento en el enfoque sistémico (sobre todo para mediaciones en asuntos familiares), el conocimiento acerca de la conducta, emoción y pensamiento de los seres humanos, entre muchas otras teorías y enfoques valiosos. La formación del psicólogo le permite ser más perceptivo del otro, y de esta forma puede suponer conflictos de fondo que no se están tratando y que pueden ser fundamentales para poder o no llegar a un acuerdo.

Como se explicaba anteriormente acerca de la diferencia entre conciliación y mediación, el abogado conciliador no siempre puede ver lo que un mediador sí. Por eso

se han logrado espacios como conciliaciones mediadas, en donde participan las partes, un abogado y un psicólogo, quien a través del proceso, permite cambio en las narrativas, o en las personas, que posibiliten llegar a acuerdos realmente viables en cuanto a su cumplimiento.

El profesional no puede separarse de quién es él, en cuanto a sus valores, creencias y sentimientos. Así como éstos están en juego dentro del proceso, así mismo están los valores, creencias y sentimientos de las partes involucradas. Todas las partes como protagonistas de un proceso que se está llevando a cabo, juegan un papel que puede que facilite o que por el contrario complique ese espacio, y ese papel está mediado por todo esto que trae cada uno.

Fowler et. al. (2000) investigaron sobre la necesidad de tener un código ético del mediador, sus ventajas y desventajas. Encontraron que un código ético debe tener como mínimo aspectos sobre autodeterminación en el sentido que el mediador debe dejar que las partes generen el acuerdo y no intervenir más de lo necesario en el proceso; aspectos sobre imparcialidad, conflictos de interés que puedan surgir y su manejo, y aspectos sobre confidencialidad. Tener este tipo de código promueve estándares objetivos de acción (Fowler et. al.,2000; Bush y Folger, 1996), ayuda a evaluar efectivamente el desempeño, protege tanto a los mediadores como al público usuario y ayuda al crecimiento del proceso como un proceso más honesto, más integral y más imparcial.

Así mismo, Bush (1991) en su investigación sobre mediación para jóvenes, especifica que los objetivos principales de la mediación son preservar las relaciones, encontrar soluciones creativas y educar en responsabilidad. Critica que la investigación

en mediación sólo se ha preocupado por describir beneficios, operación y mecánicas del proceso y no en estándares de práctica y en preocupaciones críticas de la mediación. Por esto mismo reporta ausencia de estándares de práctica, calidad de desempeño de los mediadores y sobre todo de la conducta ética que debe ser estandarizada para protección no solo del mediador sino también del usuario. Sus hallazgos son similares a los de Fowler et. al. (2000) sobre el código ético: los dilemas éticos más preocupantes giran alrededor de la confidencialidad versus el reportar, sobre la separación ente mediación y consejería, sobre la “directividad” (*directiveness*), sobre la imparcialidad y el consentimiento. Concluye que la mediación requiere prestar más atención a los estándares de entrenamiento y de práctica que no ha estado acorde con el creciente uso de la mediación como recurso alternativo para la resolución de conflictos.

MASC y el Tercero neutral como agente de justicia. Suares (2002) relaciona tres conceptos con neutralidad: (1) Imparcialidad, (2) Equidistancia, (3) Equidad. Se entiende por imparcialidad que el mediador no tome partido por ninguna de las dos partes, lo cual no implicaría que tendría que dejar de lado sus valores, sentimientos y no podría asumir ningún tipo de protagonismo, y a que por naturaleza esto no es posible. No es posible dejar de sentir o de tomar posiciones frente a temas que se discutan. Lo que si es importante es que el mediador sepa y tenga muy claro cuáles son esos valores, sus sentimientos y que reflexione sobre ellos para que no obstaculicen el proceso. La equidistancia se refiere a la capacidad del mediador para dar el mismo espacio y las mismas condiciones a cada uno de los participantes. No siempre se puede hacer y a que a veces es necesario que el mediador se alíe con una parte por un momento para que esta

persona pueda reevaluar posiciones que faciliten el proceso. La equidad significa que el mediador debe estar pendiente de que cada parte reciba lo que le corresponde, es decir, que se logren acuerdos gana-gana para que cada una obtenga beneficios según lo que están dispuestos a dar.

En la medida en que un mediador o un conciliador estén en la capacidad de mantener estos tres principios, será un agente o promotor de justicia. El profesional de acuerdo con su desarrollo moral maneja un concepto de justicia, y en la medida en que cumpla estos principios, no sólo estará permitiendo crecimiento moral de las partes sino también promoviendo el propio.

Bush y Folger describen la meta del Enfoque Transformador de la siguiente manera:

La meta más importante consiste en originar crecimiento moral y transformar el carácter humano, para obtener una fuerza más considerable y mayor compasión. Esta historia [enfoque] destaca la capacidad de la mediación para promover la revalorización y el reconocimiento, porque cuando estas formas entran en conflicto, significa que la meta final del desarrollo moral ha sido alcanzada hasta cierto punto por una de las partes o por las dos. (p. 57)... [Promueve] el crecimiento moral en procura de la fuerza y la compasión. (p. 59)

El valor que se resalta dentro del enfoque transformador es el crecimiento moral humano que Bush y Folger (1996) lo dividen en dos dimensiones conjuntas: “la fuerza del yo y la capacidad de relación compasiva y comprensiva con otros.” (p.334), conjuntas en la medida en que si no está presente una de las dimensiones, la otra carece de sentido, por lo tanto van de la mano en cualquier proceso de mediación. Esto está ligado con el interés por el otro y el interés por sí mismo, variables importantes en el momento de manejar un conflicto. Gilligan (en Bush y Folger, 1996) dice que el crecimiento en estas dos áreas permite una ‘moral humana madura’. De esta forma,

cualquier persona que lucha frente a sus adversidades, a sus preocupaciones, por sí mismo y por los demás, puede alcanzar y aspirar a este tipo de madurez moral. Siempre aparece la posibilidad de una forma distinta de conducta, orientada por la motivación a ser mejor por uno y para los demás, y en ese sentido cabe la transformación dentro de este contexto.

El valor de la transformación significa el valor de alcanzar una forma genuinamente positiva de conducta humana, la fuerza compasiva, mediante el ejercicio del esfuerzo moral de parte de un individuo para pasar de un estado de debilidad y/o egoísmo a uno de fuerza y compasión. (Bush y Folger, 1996, p. 339).

Empatía

La empatía es una emoción moral que está ligada al conflicto. De acuerdo con el interés propio y el interés por el otro, el conflicto se puede manejar empáticamente. Por esta razón, es importante tenerla en cuenta como característica del profesional que podría estar afectando los acuerdos.

Betancourt et. al. (2003), encontraron en las entrevistas hechas a usuarios que también existe un conflicto intrapersonal, no sólo en el usuario sino también en aquel que lo atiende.

[D]ebemos mencionar la empatía como una de las características que más mencionan y a la que más valor le dan los usuarios, ya que jueces y conciliadores ‘van al terreno’, salen de sus escritorios y palpan el conflicto. A veces como señalábamos, esta empatía raya al extremo que la Jurisdicción de Paz, más que un ejercicio de justicia, termina siendo asumida por algunos jueces como una tarea mesiánica y profundamente social. Estos pocos jueces que lo logran, dejan marcas profundas en los usuarios atendidos. (p. 181)

La empatía ha sido estudiada ampliamente por varios autores, entre ellos, Hoffman (1991; 1989/1992; 2000; 2001) y Eisenberg (1989/1992; 2000). Eisenberg y Strayer

(1989/1992) definen la empatía como: “una respuesta emocional que brota del estado emocional de otro y que es congruente con ese estado emocional del otro.” (p. 15). Afirman que la empatía es una respuesta afectiva que está relacionada con el desarrollo prosocial, es decir, con las conductas que se realizan para ayudar o beneficiar a otros. Han concluido que la relación entre empatía y comportamiento prosocial no es directa, por el contrario, la empatía parece que mediara el desarrollo de este tipo de conductas por lo que hay que tener muchos más factores en cuenta para establecer el tipo de relación que se da entre ellas.

Hoffman (2000) define la empatía como una respuesta afectiva que se adecua más a la situación de otro que a la propia. Ha criticado la teoría de Kohlberg por ser muy cognitiva y dejar de lado los afectos: mientras que la teoría de Kohlberg define un acto moral como aquel que sigue un proceso de razonamiento moral y juicios basados en principios de justicia, Hoffman (1991; 1989/1992) lo define en términos más motivacionales. Dice al respecto: “[Un acto moral es] un acto impulsado por una disposición a hacer algo en beneficio de una persona o grupo, o comportarse de acuerdo con una norma o estándar moral apoyándose en el bienestar humano o justicia.” (Hoffman, 1991, p. 276).

Dicho autor señala que hay 5 afectos morales de base empática: malestar empático, malestar simpático, culpa, ira empática e injusticia empática. Estos afectos son provocados por lo que Hoffman llama el modelo del espectador causal inocente en el que la persona está observando a alguien en una situación de pena, dolor o angustia. Estos 5 afectos no se dan en una secuencia estricta y son: “mediatizados por un desarrollo cognitivo social y por varias atribuciones o inferencias causales.” (Hoffman,

1989/1992, p. 61). El malestar empático es el sentimiento de librarse del malestar propio por observar a alguien más en una situación difícil. El malestar simpático se da cuando se pasa de sentir la respuesta empática a sentir preocupación por el estado del otro, hay sentimientos de compasión con un deseo conciente de ayudar, más por lo que se siente por la víctima que por librarse del malestar propio. La culpa es un sentimiento empático que se genera cuando es uno mismo el que causa el malestar en el otro., o en otros casos cuando al sentir la necesidad de ayudar, no se hace nada al respecto. La ira empática se dirige hacia la persona que pareciera causó el daño a aquel que lo está experimentando. Por último, la injusticia empática es la respuesta que da una persona cuando hay situaciones ajenas a la víctima observada que le están causando malestar.

Eisenberg (2000) hace una distinción entre empatía y simpatía, definiendo empatía como una respuesta afectiva que resulta de la comprensión del estado emocional del otro, y es una respuesta similar a lo que el otro está sintiendo o se esperaría que estuviera sintiendo (Eisenberg et. al., 1994a, en Eisenberg 2000). De esta manera, un niño o una persona que por su situación esté experimentando angustia, esa angustia la sentirá quien lo observa. Esta definición de empatía es más acorde con la emoción moral que más adelante definiremos como Malestar Empático. Por otro lado, Eisenberg (2000) hace una distinción de la empatía con la simpatía, la cual define como una respuesta emocional que resulta de la *comprensión* del estado emocional del otro, que no es igual a lo que el otro esté sintiendo. En esa medida, se generan sentimientos de pesar y preocupación por el otro. De esta manera, la simpatía es análoga a lo que en esta investigación se definirá como Preocupación empática.

Es así como sentimientos de malestar personal, resultan en acciones para aliviar el estado de ansiedad que se genera, por lo que es una emoción centrada en la persona. Por otro lado, la preocupación empática es orientada hacia los demás, fomentando el altruismo, y por lo tanto vista como una emoción moral, mientras que el malestar empático resulta en un comportamiento motivado de manera egoísta (Bastón, 1998, en Eisenberg, 2000).

Davis (1980) considera la empatía como un fenómeno que involucra aspectos tanto emocionales como cognitivos, por lo que la empatía debe ser estudiada como un fenómeno multidimensional. Por un lado, se deben tener en cuenta las capacidades cognitivas del individuo para tomar perspectiva de la situación del otro y por otro lado, la reactividad emocional del individuo por la situación del otro.

Davis (1980) define cuatro dimensiones de la empatía, dos dimensiones emocionales, y dos cognitivas. Las cognitivas son: 1) La fantasía, definida como la tendencia de una persona a identificarse fuertemente con personajes ficticios y 2) Toma de perspectiva, definida como la tendencia o la habilidad de una persona a adoptar puntos de vista diferentes de otras personas. Las dimensiones emocionales, que serán interés de esta investigación, son: 1) Preocupación empática, la cual es la tendencia de una persona a experimentar sentimientos cálidos, de compasión y preocupación por otros que se encuentran enfrentados a situaciones o experiencias negativas. 2) Malestar personal, definido como la experiencia de sentimientos de incomodidad y ansiedad al ser testigo de experiencias negativas de otros.

En esta investigación se tendrá en cuenta la dimensión de la empatía emocional ya que no interesa tanto la capacidad de ponerse en la situación del otro ya que ese es un

proceso conciente. Interesa la tendencia de mediadores y conciliadores a tener sentimientos cálidos, de compasión y de preocupación por otros que estén enfrentando experiencias negativas. Igualmente interesa su tendencia a experimentar sentimientos de incomodidad y ansiedad cuando es testigo de experiencias negativas de otros.

Empatía, Orientación Moral y Conflicto. Hoffman (1991) plantea las relaciones existentes entre empatía y los principios de razonamiento moral discutidos anteriormente (justicia y benevolencia). La relación entre empatía y el principio de benevolencia es directa. Cualquiera de los afectos empáticos que se describieron anteriormente pueden incluir preocupación por la víctima y la disposición para actuar en su beneficio. Por otro lado, la relación entre empatía y el principio de justicia distributiva es un poco más compleja.

Existen tres principios de la justicia distributiva: 1) necesidad, 2) igualdad, y 3) equidad (Hoffman 1991; 1989/1992). El primero asume que los recursos de la sociedad deben ser distribuidos de acuerdo con las necesidades de las personas. El principio de igualdad supone que todos en la sociedad deben recibir los recursos de manera igualitaria, ninguna persona es más que otra. El principio de equidad supone que las personas deberían recibir recursos de acuerdo al empeño y esfuerzos que cada uno realice. Aquí la empatía entra en tanto que uno se imagine: “las consecuencias de diversos sistemas distributivos para cierta gente.” (Hoffman, 1989/1992, p. 74). De acuerdo a como uno crea que los recursos deben ser distribuidos, se sentirá empatía por el otro. Por ejemplo, si se cree en el principio de necesidad, habría una respuesta empática hacia los pobres que no tienen y se les da menos que a otros, mientras que si

uno cree en el principio de equidad, se siente empatía por aquellas personas que se esfuerzan para obtener unos resultados esperados a cambio.

Hoffman (1989/1992; 1991; 2000) sugiere que entre más se genere empatía en una persona, entonces más inclinada estará a realizar juicios basados en una orientación de benevolencia, necesidad e igualdad. Concluye: “En cualquier caso, la coincidencia resultante de empatía y principio puede probablemente reforzar el vínculo entre ellos, aumentando la probabilidad de que ambos sean eficaces y afectarán al juicio moral en situaciones futuras.” (Hoffman, 1989/1992, p. 77).

Lewis y Young (2000) realizaron una investigación para ver la relación entre el estilo de razonamiento moral y la expresión de empatía de consejeros (*counselors*). La empatía fue definida como la habilidad del consejero para entender experiencias internas del cliente y poder comunicar ese entendimiento (Ivey & Ivey, 1999, en Lewis & Young, 2000). Millar, Taylor y West (1980 en Lewis y Young, 2000) encontraron que los clientes tendían a percibir como ineficaces a aquellos consejeros que no mostraban empatía. Se supuso que aquellos consejeros que tenían estilos de razonamiento moral semejantes a los de sus clientes demostrarían mayores niveles de empatía que en caso contrario. Igualmente se planteó que los consejeros que razonaran con el principio de benevolencia demostrarían niveles más altos de empatía que aquellos que lo hicieran con principios de justicia distributiva. Sin embargo se encontró que no había diferencias en la respuesta empática del consejero dependiendo de si éste tenía orientación moral igual o diferente a la de su cliente. Tampoco se encontraron diferencias entre la capacidad de expresar empatía y el tipo de razonamiento moral.

En este orden de ideas, la posibilidad de percibir justicia de manera correcta en un acuerdo, puede verse afectada por características psicológicas del conciliador, tales como su rol dentro de la audiencia, su orientación moral, su desarrollo moral y emociones como el malestar personal y la preocupación empática.

La posibilidad de percibir correctamente la justicia en un acuerdo que se plasma en las audiencias de conciliación, se vea afectada por características del conciliador. Se pretende, entonces, dar respuesta a la siguiente pregunta investigativa: ¿Cómo influyen el estadio de desarrollo moral, el rol profesional, la orientación moral y la empatía del mediador, en su percepción de justicia en los acuerdos? En el Anexo 1 se muestra el diagrama de estas características y su posible relación en la percepción de justicia en los acuerdos.

Así mismo, se espera dar respuesta a la siguiente pregunta frente a la orientación moral: ¿Existen diferencias entre hombres y mujeres en su orientación moral?

A manera de hipótesis, se espera que aquellos que puntúen alto en orientación de justicia, que muestren un desarrollo moral alto, así como la preocupación empática y que asuman un rol conciliador, percibirán de manera correcta la justicia en los acuerdos plasmados en audiencias de conciliaciones en equidad.

En cuanto a las variables demográficas, se esperaría que ser hombre, en la medida que razonan más en la justicia, mayores niveles de educación completados, así como más años de experiencia, pueden ayudar a percibir de manera correcta, la justicia en los acuerdos.

Método

Participantes

Se obtuvo información de 60 personas (27 hombres y 33 mujeres) entre los 18 y 72 años de edad ($M=46.9$, $DE=11.9$). De ellos, fueron 36 conciliadores en equidad de la localidad de Soacha, 22 promotores de paz y justicia con un año de capacitación, de la localidad de Santa Fe, y dos conciliadores en Derecho. Todos los participantes fueron o han sido capacitados por la Cámara de Comercio de Bogotá. Contestaron la totalidad de las preguntas de los diferentes instrumentos y su participación fue voluntaria.

Es importante destacar que si bien se tuvo en cuenta el nivel educativo, no se tuvo en cuenta el tipo de formación universitaria o técnica culminada por los participantes. En la Tabla 1 se presentan las características sociodemográficas de los participantes.

*Tabla 1.**Características sociodemográficas de los participantes.*

	Total	Mujeres		Hombres	
		Frecuencia	Porcentaje (%)	Frecuencia	Porcentaje (%)
<i>Edad</i>	33				
18 – 30 años		5	15.2%	1	3.7%
31 – 40 años		10	30.3%	4	14.8%
41 – 50 años		8	24.2%	8	29.7%
51 – 60 años		9	27.3%	7	25.9%
61 – 72 años		1	3%	7	25.9%
<i>Nivel Educativo</i>	33				
Primaria		2	6.1%	7	25.9%
Bachillerato		17	51.5%	6	22.2%
Técnico		3	9.1%	7	25.9%
Universitario		11	33.3%	7	25.9%

<i>Enfoque</i>	33			
Conciliador en Equidad	20	60.6%	16	59.3%
Conciliador en Derecho	1	3%	1	3.7%
Promotor de Paz	11	33.3%	11	40.7%
<i>Experiencia^a</i>	33			
Menos de 1 año	10	30.3%	10	37%
De 1 a 2 años	16	48.5%	10	37%
Más de 2 años	7	21.2%	7	25.9%
<i>Total</i>	33	55%	27	45%

Nota. ^a Tiempo de formación y trabajo activo como Conciliador en Derecho o en equidad.

Instrumentos

Para la recolección de información se construyó una batería a partir de diferentes instrumentos existentes en los diferentes temas, así como se desarrolló un instrumento para definir el rol profesional del participante. La batería incluye las siguientes partes:

Variables demográficas

Al final del cuestionario, se obtuvo información acerca del sexo, la edad, el último nivel de estudios realizados, y años de experiencia como conciliadores en equidad. Así mismo, se diferenció entre conciliadores en equidad y promotores.

Variables psicológicas

A través del cuestionario se recolectó información sobre diferentes características del conciliador: 1) Rol profesional, 2) Desarrollo moral 3) Orientación moral, y 4) Empatía, así:

Rol Profesional. Se diseñó un instrumento para evaluar el rol tanto mediador como de conciliador, a partir de las actitudes intervencionistas y no intervencionistas

propuestas por Bush y Bernard (1985). Se tuvieron en cuenta 6 actitudes relevantes, tres para cada perfil. Cada actitud se calificó en una escala de 5 puntos, donde 1 es *no me describe en absoluto* y 5 es *me describe por completo*. Un ejemplo del rol mediador es *Ayudo a las partes en conflicto a enfrentar dificultades emocionales*, y un ejemplo del rol conciliador es *Apoyo a la parte que yo creo, necesita más presencia (poder) en la audiencia*.

Se examinó la estructura factorial del instrumento, para lo cual se realizó un análisis factorial exploratorio, la cual mostró una solución de dos factores que explicaba alrededor del 56.5% de la varianza (KMO=.41; Índice de Barlett $\chi^2 (15)= 59.9$, $p=.00$).

Así mismo, se realizó un análisis de componentes principales con rotación varimax, el cual demostró que dos ítems de rol mediador (1 y 6, $\alpha=.73$) cargaban fuertemente en el primer factor, y dos ítems de rol conciliador (4 y 5, $\alpha=.602$) cargaban claramente en el segundo. De esta manera, el análisis del instrumento se realizó de manera separada para cada uno de los factores encontrados, en tanto son independientes y diferentes entre sí. De esta manera, la calificación final para cada rol profesional se obtuvo con la suma del puntaje de las dos preguntas de cada sub-escala, donde el mayor puntaje indica mayor tendencia a comportarse como mediador o conciliador dentro de una audiencia de conciliación.

Desarrollo Moral. Se utilizó la primera parte de la escala ERASMO desarrollada por Villegas de Posada (2005), la cual consta de 4 historias que implican una decisión moral. Se deben contestar 5 preguntas para cada una, 4 de ellas cerradas con 2 o tres respuestas de opción, y 1 abierta en la que justifica su respuesta. Se consulta por la acción a seguir del protagonista de la historia, las razones que justifican esa acción, los

sentimientos que genera la misma en el protagonista y el peso de gravedad o no gravedad que se le atribuye a la acción del personaje. La calificación de la prueba da un puntaje numérico entre 17 y 85, con una media de 52 (Villegas de Posada, 2005). Se utilizó el software Erasmo 2005 para su calificación. La prueba tiene un alfa de .71.

Orientación Moral. Se tomó como base la escala de Orientación Moral de Gump, Baker y Roll (2000), la cual originalmente consta de 6 viñetas o historias que presentan diferentes situaciones que obligan a un razonamiento moral para poder llegar a una decisión. El instrumento cuenta con 48 ítems, 8 ítems por viñeta. Los ítems son apartes textuales de cada historia y se le pide a la persona que califique de 1 (nada importante) a 10 (muy importante) la importancia que le da a cada una de esas afirmaciones si ella tuviera que tomar una decisión frente a la situación presentada. Cuatro de los ítems hacen referencia a afirmaciones referentes al cuidado del otro y las relaciones interpersonales, y las otras cuatro contienen afirmaciones que se refieren a la justicia. El puntaje total de cada orientación (2 escalas) se obtiene sumando las respuestas de los 4 ítems de cada orientación. Las viñetas tienen personajes principales hombres o mujeres dependiendo del sexo del participante.

Se escogió sólo una de las 6 historias, parecida a una viñeta del instrumento de Desarrollo Moral, debido a la longitud del instrumento. Un ejemplo de la escala de Justicia es el siguiente: *Carolina siente que es su deber reportar el consumo de drogas de Andrea a la policía, ya que ha caído en cuenta que Andrea está rompiendo una cantidad de reglas y leyes importantes.*

El análisis factorial mostró tres factores que explican alrededor del 59% de la varianza (KMO=.57; Índice de Barlett χ^2 (28)= 65.83, p=.00). Se optó por utilizar

únicamente la escala de Justicia, compuesta por 4 ítems ($\alpha=.603$), en la medida en que sus cuatro ítems pesan consistentemente en el primer factor. Los ítems de cuidado, en cambio, no pesaban claramente en ningún factor, y el alfa era bajo ($\alpha=.405$). El puntaje final para la escala de orientación de justicia, se obtuvo a partir de la suma de los puntajes dados a las 4 preguntas de la escala. Ahora, teniendo en cuenta los ítems que miden orientación de justicia para este estudio, los cuales tienen en cuenta el estricto seguimiento de diferentes normas y leyes, de ahora en adelante se referirá a la misma como orientación legalista,

Empatía. Se aplicaron dos escalas del Interpersonal Reactivity Index (IRI), de Davis (1980). La escala completa consta de 4 sub-escalas, cada una con 7 preguntas, de las cuales se implementaron las de Preocupación Empática y Malestar Personal, traducidas al español. Davis (1980) reporta para la sub-escala de Preocupación Empática, un alfa de .68 para hombres y .73 para mujeres; y para Malestar Personal, un alfa de .77 para hombres y de .75 para mujeres.

Los ítems responden a actitudes a las cuales se debe responder en una escala de 1 a 5 donde 5 es *me describe por completo*, y 1 es *no me describe en absoluto*. Las escalas se califican y se interpretan por separado, en tanto el instrumento es una medida multidimensional de empatía. Un ejemplo de pregunta de la escala de Malestar Personal es *Algunas veces me siento desesperanzado(a) cuando estoy en la mitad de un lío emocional*. Un ejemplo de pregunta de la escala de Preocupación Empática es *Cuando veo que alguien se está aprovechando de otra persona, tengo sentimientos protectores hacia ella*.

Se obtuvo un alfa preliminar para la sub-escala de Preocupación Empática de .71, y al eliminar el ítem 4 de la escala, el alfa subió a .73. Para la Escala de Malestar Personal, se obtuvo un alfa preliminar de .59. Al eliminar las preguntas 6 y 10, el alfa subió a .82.

Variable dependiente

Acuerdos Justos. Se adaptaron tres casos de acuerdos tomados de Folger y Bernard (1985). Se realizó la traducción de los acuerdos con la ayuda de dos abogados y un mediador para evitar confusiones con el lenguaje utilizado y que correspondieran lo mejor posible a los casos que llegan a esta instancia (*real life dilemmas*). Cada acuerdo se calificó en una escala de 1 a 6 donde 1 era percepción de un acuerdo *injusto* y 6, percepción de un acuerdo *justo*.

El primer caso planteaba la modificación de un acuerdo de visitas y cuota alimentaria de los niños de una pareja ya divorciada. El cambio implicaba menos presencia del padre tanto en visitas y tiempo con los niños, como en aportes económicos, así como la anulación de las visitas de los niños a los abuelos paternos en tanto la madre no simpatizaba con ellos, si bien los niños estaban unidos a ellos. Estas modificaciones fueron hechas por los padres sin haber consultado previamente con los niños.

El segundo caso planteaba un acuerdo de una pareja con dos hijos de 14 y 12 años, que decide divorciarse después de 15 años de casados. La pareja tenía algunas propiedades en común, incluyendo un negocio el cual la esposa administraba y en donde el esposo trabajaba como empleado. El acuerdo planteaba la custodia de los niños para la señora, sin restricciones de visitas por parte del padre, y en cuanto al negocio, 80% sería propiedad de ella, mientras que el esposo seguiría trabajando allí. El señor nunca

terminó bachillerato, se consideraba a sí mismo un hombre tímido e incapaz de conseguir trabajo por su cuenta, así como con dificultades para manejar el dinero. Por esta razón, consideraba importante poder mantener su empleo y un contacto amistoso con su señora.

El tercer caso planteaba un acuerdo de divorcio de una pareja que decide separarse después de 27 años de casados. Tuvieron un proceso de negociación muy doloroso. Ambos trabajaban ganando buenos salarios. En común tenían la casa y un fondo voluntario de pensiones valorado en varios millones de pesos. Decidieron vender la casa y repartir el dinero en partes iguales. En cuanto al fondo, la señora decidió renunciar a éste porque sabía que en 15 años le entraría un legado que le permitiría vivir bien. Esto significaba que estaba perdiendo varios millones de pesos, si bien no querían forzar más el proceso de negociación por la frágil relación entre la pareja, que podría poner en riesgo lo ya acordado.

Se realizó un análisis factorial exploratorio para examinar la estructura del instrumento. El análisis mostró una solución de dos factores que explican alrededor del 80.2% de la varianza ($KMO=.577$; Índice de Barlett $\chi^2 (3)= 13.87$, $p=.003$).

Se vio que los casos 2 y 3 tenían un peso mayor sobre el primer factor, y el caso 1 sobre el segundo. Estos dos factores se analizaron por separado, obteniendo un alfa de .56 para los acuerdos 2 y 3.

En la medida que el acuerdo 1 resalta las relaciones interpersonales, y los acuerdos 2 y 3 resaltan las relaciones tanto como los ingresos económicos, al primer acuerdo se lo denominó “relaciones” y el factor de los acuerdos 2 y 3 se lo denominó “relaciones e ingresos”. (Ver Anexo 2)

Las personas debían calificar en una escala de 1 (injusto) a 6 (justo) cada acuerdo. Los acuerdos fueron considerados injustos a partir de la teoría de Rawls (1986) en la medida en que no todos los intereses dentro del acuerdo eran legítimos ya que se desconocen los derechos de algunos. En el primer acuerdo, no hay reconocimiento de los intereses de los niños de la pareja. En el segundo acuerdo, si bien las dos partes están de acuerdo con lo pactado, no hay igualdad de condiciones para el señor, en la medida que la señora no reconoce aquello que le pertenece. Lo mismo sucede con el acuerdo 3 donde la señora cede sus pretensiones por mantener una relación que ya está débil. En esa medida, su ex-esposo no considera legítima la pretensión real de ceder la mitad del legado que pertenece a ambos, creando una desigualdad que no favorece a una de las partes.

En ese orden de ideas, los acuerdos debieron ser considerados idealmente más injustos que justos. Para los análisis se dicotomizó la variable dependiente a partir de la mediana, en la medida en que las desviaciones estándar muestran una distribución muy agrupada de los datos, y se identificó una distribución asimétrica de la variable dependiente para ambos grupos de acuerdos. Se le dio 0 a puntajes menores a 3 (en el caso del acuerdo 1) y a los puntajes menores a 6, en el caso de los acuerdos 2 y 3, como la posibilidad de percibir injusticia en el acuerdo. Se calificó con 1, a los puntajes superiores a 3 y 6, como la posibilidad de percibir justicia en un acuerdo que se considera principalmente injusto.

Procedimiento

La recolección de datos se realizó durante un período de un año y medio en la medida en que los trámites para solicitar ayuda de diferentes instituciones fueron demorados y en algunos casos no se recibió respuesta.

La primera recolección de datos se realizó con promotores de paz de la localidad de Santa Fe a través de su Unidad de Mediación y Conciliación. Se realizó posterior a una capacitación. La segunda recolección se hizo con la colaboración de los conciliadores en equidad de la Corporación Red Nacional de Conciliadores de Soacha, Cundinamarca (Cornacescún). Se realizó una reunión previa a la aplicación para explicar la relevancia del trabajo, establecer un compromiso con ellos para la devolución de datos, así como determinar las fechas de las dos aplicaciones que se realizarían entre diciembre y enero de 2006.

De esta manera, se realizó la recolección total de de 76 instrumentos. Se repartieron los instrumentos dentro de sobres debidamente identificados con un código numérico. Se les dio la instrucción de completar los dos instrumentos y cerciorarse de no dejar preguntas en blanco. Así mismo se aclaró que las dudas debían ser resueltas con la investigadora de manera directa. En algunos casos se colaboró con la lectura de las historias y las preguntas para aquellos participantes que tuvieran problemas de lectura. Las preguntas fueron contestadas de manera individual, e introducidas nuevamente en el sobre con su código para la posterior codificación. Todo se realizó de manera presencial. De los 76 instrumentos inicialmente recogidos, se perdió alrededor del 29% de los casos

por analfabetismo, no seguimiento de instrucciones o por no contestar a las preguntas individualmente. Todos los participantes respondieron de manera voluntaria.

Cada sobre incluía 3 partes: 1) La carta de información del proyecto solicitando su participación voluntaria, asegurándoles confidencialidad. 2) El instrumento de Desarrollo Moral. 3) La batería restante que incluyó los instrumentos de Rol Profesional, Orientación Moral, Empatía, Acuerdos Justos e información sobre los datos demográficos necesarios.

Todos los instrumentos fueron revisados antes de introducirlos de nuevo en el sobre para verificación de datos completos y evitar pérdida de datos.

Al final de esta investigación se realizó una mesa redonda con los participantes para la devolución de resultados y discusión de las implicaciones de la investigación en su trabajo como conciliadores en equidad en la Casa de Justicia de Soacha con el apoyo del presidente de Cornasescún.

Análisis de datos

Para el análisis estadístico de los datos se obtuvieron las correlaciones bivariadas entre las variables del estudio y se realizaron análisis de regresión logística binaria. Se tuvieron en cuenta las recomendaciones para introducción de variables e interpretación de índices de Garson (2002) y Barón y Téllez (s.f.).

Educación, se categorizó de acuerdo al último nivel de educación terminado, así: se le dio una calificación de 1 a los participantes que únicamente completaron la primaria, 2 a los que completaron bachillerato, 3 para educación técnica culminada y 4 para los que terminaron educación universitaria.

Para codificar los años de experiencia, se calificó con 1 todos aquellos con menos de un año de experiencia en el campo; se calificó con 2 a aquellos que llevaran entre 1 y dos años de experiencia, y con 3, a los que tuvieran más de dos años. Para la variable sexo, los hombres fueron codificados con 1 y las mujeres con 0.

Para Desarrollo moral, inicialmente entró como una variable continua y luego se categorizó dividiendo los puntajes en cuartiles. Es así como para los análisis de regresión logística binaria, se categorizó esta variable dividiendo la totalidad de puntajes obtenidos, en cuatro grupos iguales a partir de los cuartiles de la variable, así: Se le dio un puntaje de 1 a aquellos que puntuaron por debajo de 41; un puntaje de 2, a aquellos que puntuaron por debajo de 45; 3 a los que puntuaron por debajo de 57 y 4 a los que puntuaron por encima de este puntaje, para así entender en qué niveles se estaban dando las diferencias.

Adicionalmente se realizó un análisis de diferencia de medias para explorar si existían diferencias en la orientación moral entre hombres y mujeres.

Para el análisis de datos y los diferentes cálculos estadísticos realizados, se utilizó el software SPSS versión 13.0.

Resultados

En esta investigación se examinó la relación entre las variables independientes que corresponden a diferentes características del mediador con la percepción de acuerdos justos de conciliadores en equidad. En esta sección se describen los resultados de los diferentes análisis realizados con el fin de responder a la pregunta investigativa planteada para este estudio.

Estadísticos Descriptivos

En la Tabla 2 se presentan los estadísticos descriptivos de las características evaluadas del conciliador en equidad y la percepción de justicia en los acuerdos.

Tabla 2.

Estadísticos descriptivos de las características y la percepción de justicia en los acuerdos.

Variable	N	Min.	Máx.	M	DE
<i>Variables independientes</i>					
Edad	60	18	72	46.95	11.96
Rol mediador	60	2	10	8.52	1.81
Rol Conciliador	60	2	10	4.37	2.35
Orientación legalista	60	4	40	24.15	8.73
Orientación de Cuidado ^a	60	8	40	31.75	6.22
Malestar Personal	60	1	5	2.72	1.06
Preocupación Empática	60	2	5	3.74	.84
Desarrollo Moral	60	25	73	48.67	11.16
<i>Variables Dependientes</i>					
Acuerdo 1 “relaciones”	60	1	6	2.60	1.50
Acuerdos 2 y 3 “relaciones e ingresos”	60	2	11	6.62	2.31

Nota. ^a Orientación de cuidado no tuvo una consistencia interna favorable, por lo cual fue excluida en la realización de los análisis.

Tomando como criterio los puntajes mínimos y máximos obtenidos, en general, los participantes tienden a tomar actitudes más mediadoras que conciliadoras, lo cual indica que el conciliador en equidad tiende a ser menos intervencionista y más abierto a ayudar a expresar las emociones y necesidades de las partes para que por ellas mismas puedan llegar a un acuerdo que les favorezca.

Si bien se encontró un promedio alto para la Orientación legalista, el promedio para Orientación de Cuidado fue más alto, lo que indica que los conciliadores en equidad suelen tener razonamientos más inclinados hacia el cuidado del otro y las relaciones que hacia elementos de justicia. No obstante, ante un dilema moral, son capaces de razonar valorando elementos de justicia que les permitan firmar un acuerdo que sea exigible ante la ley, como sus funciones así lo indican.

En relación con las emociones morales, los participantes suelen experimentar mayores sentimientos de preocupación empática que malestar personal, indicando mayor expresión de sentimientos de compasión y preocupación por las situaciones negativas de los demás, y en una menor medida, sentimientos de angustia y ansiedad frente a las mismas situaciones.

No obstante, las variables mostraron un comportamiento muy agrupado, especialmente características como la preocupación empática (D.E.=.84) y el malestar personal (D.E.=1.06), razón por la cual, a pesar de su consistencia interna pueden no ser buenas predictoras de los acuerdos en tanto no se identifican diferencias sustanciales en las respuestas a través de los participantes.

En cuanto a la percepción de justicia en los acuerdos planteados, en el caso 1 en el cual priman las relaciones con niños, abuelos y padres frente a los arreglos económicos,

fue considerado en mayor medida injusto (Media=2.60), mientras que los acuerdos 2 y 3 donde el arreglo incluye la variable ingresos y permanencia de buenas relaciones a largo plazo, fueron considerados ligeramente más justos que injustos (Media=6.62).

Análisis de correlación

Con el fin de identificar la relación entre la justicia percibida en los acuerdos y las diferentes características del conciliador, se realizó un análisis de correlación de Pearson. En la Tabla 3 se muestran los resultados.

Los resultados indican que el Acuerdo 1 correlacionó positiva y significativamente con la orientación legalista y con la edad, de manera que a mayor edad y mayor puntuación en orientación legalista, se percibe más justo un acuerdo que no lo es.

Con respecto a los Acuerdos 2 y 3, correlacionaron significativa y positivamente con el malestar personal y el sexo del participante, de manera que a mayor puntuación en malestar personal, así como ser hombre, aumentan la posibilidad de percibir un acuerdo justo cuando realmente no lo es.

Por otro lado, la orientación legalista correlacionó positivamente con el malestar personal, y en menor medida con la edad, la educación y la orientación de cuidado. Por otro lado, la orientación de cuidado correlacionó positivamente con el malestar personal y de manera inversa con el sexo. Este conjunto de relaciones indica que mayores puntuaciones en las orientaciones morales se relacionan con mayores puntuaciones en malestar personal. Así mismo, específicamente para la orientación legalista, mayores niveles de educación y mayor edad se asocian con mayores puntuaciones en esta escala,

Tabla 3.
Tabla de correlaciones del estudio.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1. Acuerdo 1	1	,058	-,136	,115	,041	,278*	-,031	,202	-,200	,051	-,113	,309*	-,140
2. Acuerdos 2 y 3	1	,097	,097	,224	-,179	,183	-,014	,323*	,068	,285*	-,083	,155	-,116
3. Desarrollo Moral	1	1	1	,048	,165	-,096	,005	,045	,154	,016	,115	-,112	,054
4. Rol Mediador	1	1	1	1	-,041	-,203	-,003	-,199	,353**	-,111	-,024	-,091	,269*
5. Rol Conciliador	1	1	1	1	1	-,028	,121	-,171	,077	-,171	,012	-,160	,144
6. Orientación Legalista	1	1	1	1	1	1	,325*	,444**	,029	-,082	-,075	,326*	-,389**
7. Orientación de Cuidado	1	1	1	1	1	1	1	,259*	,027	-,311*	,165	-,109	,110
8. Malestar Personal	1	1	1	1	1	1	1	1	-,080	,033	-,070	,183	-,230
9. Preocupación Empática	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-,170	-,240	-,001	,127
10. Sexo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-,013	,365**	-,083
11. Experiencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-,087	,203
12. Edad	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-,525**
13. Educación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

* p<0.05; ** p<0.01

así como con una mayor orientación de cuidado. Ésta última, se relaciona principalmente con las mujeres.

El rol mediador correlacionó positivamente con la preocupación empática y la educación, de manera que mayor puntuación en la escala de rol mediador, está asociada con mayores sentimientos de preocupación empática y a una educación superior.

Finalmente, el sexo correlaciona con la edad, de tal manera que la cantidad de hombres mayores de 48 (mediana) que participaron en el estudio, es mayor al número de mujeres.

Análisis de regresión logística binaria

Para responder a la pregunta de cuáles son las características del mediador que predicen en mejor medida la correcta o incorrecta percepción de justicia en los acuerdos, se realizaron análisis de regresión logística. Para estos análisis se tomaron en cuenta los puntajes dicotómicos de los acuerdos, donde 0 es la posibilidad de percibir la justicia de manera correcta en un acuerdo, y 1 es la posibilidad de percibirla de manera incorrecta, valores calculados como se explicó anteriormente en el método.

Se realizaron siete modelos de regresión, uno para la variable de acuerdos justos, teniendo en cuenta las tres propuestas de acuerdo en conjunto, y tres para cada variable dependiente, es decir, tres para el acuerdo 1 y tres para los acuerdos 2 y 3 tomados en conjunto. En el primero se introdujo la variable dependiente dicotómica, fueran los tres acuerdos juntos, el primer acuerdo solo o los acuerdos 2 y 3, y las características del mediador tanto psicológicas (rol profesional (mediador o conciliador), orientación legalista, malestar personal y preocupación empática y desarrollo moral) como

demográficas (sexo, edad, tiempo como conciliador en equidad, nivel educativo, y el perfil profesional (promotor, conciliador en equidad, conciliador en derecho). Para los otros dos modelos, se realizó una separación de variables para entender el porcentaje que es explicado por las demográficas y por otro lado, el porcentaje que es explicado por las psicológicas.

Para la predicción de los tres acuerdos tomados en conjunto, se realizó una regresión por pasos hacia atrás (RV). En la Tabla 4 se muestran los resultados obtenidos para el grupo de variables que mejor predicen la percepción de justicia en un acuerdo. El criterio para la elección del paso se basó en el número de participantes del estudio (N = 60), haciendo la relación de 10 participantes por variable. Es así como se escogieron los pasos con 6 variables, en donde el modelo empieza a ser significativo y adecuado para su interpretación.

Tabla 4.

Regresión logística de los efectos de las variables demográficas y psicológicas sobre la percepción de justicia en los acuerdos 1, 2 y 3.

	<i>Variables demográficas</i>		<i>Variables psicológicas</i>	
	<i>p</i>	<i>p</i>	<i>p</i>	<i>p</i>
Paso 6				
Chi cuadrado (χ^2)	17.43	.03	10.22	.00
-2 Log de la verosimilitud	60.26		67.47	
R ² de Nagelkerke	.35		.22	
Porcentaje global de datos correctamente clasificados	76.7		65	
	<i>β</i>	<i>p</i>	<i>e^b</i>	<i>IC (odds) 95%</i>
Desarrollo Moral		.36		
Desarrollo Moral (1)	-1.29	.14	.28	.05 – 1.53

Desarrollo Moral (2)	-.85	.45	.43	.05 – 3.84
Desarrollo Moral (3)	.15	.87	1.16	.20 – 6.78
Rol Mediador	-.38	.07	.68	.45 – 1.03
Orientación Legalista	.04	.35	1.04	.96 – 1.13
Malestar Personal	-.47	.18	.63	.32 – 1.24
Edad	-.10	.00	.91	.85 - .97
Experiencia en años	-.37	.20	.69	.39 – 1.22
Constante	8.68	.00	5890.07	

Los resultados del primer modelo muestran que es significativo ($\chi^2 = 17.43$, $p = .03$) y explica en un 35% la variación de la percepción de justicia en el acuerdo. En total, el modelo permite predecir con un 76.7% de acierto, la percepción de justicia en este acuerdo. La única variable que es significativa por sí sola en la explicación del modelo, es la edad, la cual disminuye la probabilidad de percibir justicia de manera incorrecta en un acuerdo. Además de esta variable, otras que entran en el modelo son el desarrollo moral, el rol mediador, la orientación legalista y el malestar personal, y además, la experiencia en años como variable demográfica.

Ahora, teniendo en cuenta los índices $e^b > 1$ de las variables predictoras, pareciera que un estadio alto de desarrollo moral, así como la orientación legalista, aumentan la probabilidad de que se perciba justicia en un acuerdo que no es justo. No obstante, los índices de confiabilidad no cumplen las condiciones para afirmar que esto es realmente así. Por otro lado, las demás variables del modelo parecen disminuir esta probabilidad, si bien, de nuevo, los índices de confiabilidad no son los adecuados para afirmar esto con certeza.

Ahora, el $e^b = .91$ de la edad indica que por cada unidad de aumento en este rango, la probabilidad de percibir justicia de manera incorrecta en un acuerdo, disminuye.

En la Tabla 5 también se puede ver que las variables demográficas, edad y experiencia en años del conciliador en equidad, explican en un 22% la variación de percepción de justicia en los acuerdos, y las variables psicológicas del modelo, explican un 14%. Es decir, las variables demográficas, especialmente la edad, explican en mejor medida, los cambios en percepción de justicia en el acuerdo.

Para la predicción del primer acuerdo por sí solo, se realizó una regresión por pasos hacia atrás (RV). En la Tabla 5 se muestran los resultados obtenidos para el grupo de variables que mejor predicen la percepción de justicia en un acuerdo.

Tabla 5.

Regresión logística de los efectos de las variables demográficas y psicológicas sobre la percepción de justicia en el acuerdo 1.

	<i>Variables demográficas</i>		<i>Variables psicológicas</i>			
	<i>p</i>	<i>p</i>	<i>p</i>	<i>p</i>		
Paso 5						
Chi cuadrado (χ^2)	26.37	.00	5.95	.02	17.59	.01
-2 Log de la verosimilitud	55.13		75.53		63.92	
R ² de Nagelkerke	.48		.13		.34	
Porcentaje global de datos correctamente clasificados	75		66.7		73	
	β	<i>p</i>	e^b	<i>IC (odds) 95%</i>		
Desarrollo Moral		.13				
Desarrollo Moral (1)	.17	.85	1.18	.22 – 6.29		
Desarrollo Moral (2)	-1.54	.16	.21	.03 – 1.80		
Desarrollo Moral (3)	-2.72	.05	.07	.01 - .96		

Rol Mediador	.79	.00	2.21	1.30 – 3.76
Rol Conciliador	.31	.07	1.36	.97 – 1.90
Orientación Legalista	.103	.04	1.11	1.003 – 1.23
Preocupación Empática	-1.50	.01	.224	.07 - .69
Edad	.11	.01	1.11	1.03 – 1.21
Constante	-9.92	.01	.00	

Los resultados del primer modelo muestran que es significativo ($\chi^2 = 26.37$, $p = .00$) y explica en un 48% la variación de la percepción de justicia en el acuerdo. En total, el modelo permite predecir con un 75% de acierto, la percepción de justicia en este acuerdo. Las variables significativas que permiten predecir la percepción de justicia en el acuerdo son el desarrollo moral, donde el cuartil 3 es significativo por sí solo, los roles de mediador y conciliador, la orientación legalista, la preocupación empática y la edad.

Ahora, teniendo en cuenta los índices $e^b > 1$ de las variables predictoras, un estadio bajo de desarrollo moral, así como los roles profesionales, la orientación legalista y la edad, aumentan la probabilidad de que se perciba justicia en un acuerdo que no es justo. Por otro lado, estadios de desarrollo moral normal y alto, así como la preocupación empática, disminuyen esa probabilidad. En otras palabras, a mayor preocupación empática y a un desarrollo moral más alto, hay menos probabilidad de que un acuerdo injusto sea percibido como justo.

Ahora, el $e^b = .07$ del tercer cuartil de desarrollo moral, que corresponde a un desarrollo moral normal (puntajes entre 45 y 57), indica que por cada unidad de

aumento en este rango, la probabilidad de percibir justicia de manera incorrecta en un acuerdo, disminuye. Lo mismo se cumple para la preocupación empática.

Por otro lado, el $e^b = 2.21$ del rol mediador, que fue el más alto de las variables consideradas en este modelo, indica que por cada unidad de aumento en esta variable, la probabilidad que un acuerdo sea juzgado de manera incorrecta es dos veces más alta. De manera similar sucede para orientación legalista y edad ($e^b = 1.11$), donde cada unidad de aumento en estas variables, implica una unidad de aumento en la percepción incorrecta de justicia en un acuerdo.

En la Tabla 5 también se puede ver que la variable demográfica, edad, explica en un 13% la variación de percepción de justicia en los acuerdos, y las variables psicológicas del modelo, explican un 27%. Es decir, las variables psicológicas explican en mejor medida, los cambios en percepción de justicia en el acuerdo.

Ahora, para la predicción de los acuerdos 2 y 3, se realizó una regresión por pasos hacia atrás (RV). En la Tabla 5 se muestran los resultados obtenidos para el grupo de variables que mejor predicen la percepción de justicia en los acuerdos 2 y 3.

Tabla 6.

Regresión logística de los efectos de las variables demográficas y psicológicas sobre la percepción de justicia en los acuerdos 2 y 3.

		<i>P</i>	<i>Variables demográficas</i>	<i>P</i>	<i>Variables psicológicas</i>	<i>P</i>
Paso 5						
Chi cuadrado (χ^2)	22.84	.00	5.47	.07	14.16	.03
-2 Log de la verosimilitud	56.02		73.39		64.70	
R ² de Nagelkerke	.43		.12		.29	

	β	p	e^b	IC (odds) 95%
Porcentaje global de datos correctamente clasificados	78.3		66.7	78.3
Desarrollo Moral		.54		
Desarrollo Moral (1)	-.67	.47	.514	.08 – 3.14
Desarrollo Moral (2)	-.81	.42	.45	.06 – 3.20
Desarrollo Moral (3)	.622	.54	1.86	.25 – 13.76
Rol Mediador	.57	.01	1.74	1.12 – 2.72
Orientación Legalista	.07	.17	1.07	.97 – 1.19
Malestar Personal	.684	.05	1.98	1.00 – 3.94
Experiencia	-.27	.34	.77	.45 – 1.32
Sexo	-2.08	.01	.13	.03 - .61
Constante	-7.12	.01	.00	

Para los acuerdos 2 y 3, el modelo resulta significativo ($\chi^2 = 22.84$, $p = .00$) y explica en un 46% la variación de la percepción de justicia en ambos acuerdos. En total, el modelo permite predecir con un 78.3% de acierto, la percepción de justicia en ambos acuerdos. Las variables significativas que permiten predecir la percepción de justicia en ambos acuerdos son, de nuevo, el desarrollo moral, el rol mediador, la orientación legalista, el malestar personal, la experiencia y el sexo.

Ahora, teniendo en cuenta los índices $e^b > 1$ de las variables predictoras, un estadio de desarrollo moral normal a alto, el rol mediador, la orientación legalista y el malestar personal, son variables que aumentan la probabilidad de que se perciba justicia incorrectamente en estos acuerdos. Por otro lado, estadios de desarrollo moral normales

a bajos, así como los años de experiencia y ser mujer, disminuyen esta probabilidad. Es decir, a menores niveles de desarrollo moral y a más años de experiencia en el campo y el ser mujer, disminuyen la probabilidad de juzgar un acuerdo como justo cuando realmente no lo es.

Ahora, el $e^b = .13$ de la variable sexo, indica que ser mujer disminuye la probabilidad de percibir justicia de manera incorrecta en un acuerdo, mientras que, por otro lado, el $e^b = 1.74$ del rol mediador, indica que por cada unidad de aumento en esta variable, la probabilidad de que un acuerdo sea juzgado de manera incorrecta es dos veces más alta.

En la Tabla 6 también se puede ver que las variables demográficas, como años de experiencia y el sexo del participante, explican en un 12% la variación de percepción de justicia en los acuerdos, mientras que las variables psicológicas del modelo, explican un 29%. Es decir, al igual que para el acuerdo 1, las variables psicológicas explican en mejor medida, los cambios en percepción de justicia en el acuerdo.

Análisis de comparación de medias

Para saber si existen diferencias en la orientación moral entre los hombres y mujeres, se realizó un análisis de varianza de un factor. Los resultados se muestran en la Tabla 6.

Tabla 7.

Comparación de medias de la orientación moral entre hombres y mujeres.

	Hombres	Mujeres	$F(1, 58)$	p
Orientación Legalista	23.37	24.79	.39	.54
Orientación de Cuidado	29.63	33.48	6.20	.02

Estos resultados indican que si bien no existen diferencias entre hombres y mujeres en su orientación legalista, sí las hay para orientación de cuidado, siendo el promedio más alto el de las mujeres.

Discusión

El propósito general de este estudio fue estudiar un conjunto de características de los conciliadores en equidad que pudieran explicar la percepción de justicia en los acuerdos planteados durante las audiencias.

En relación con las características del mediador, se encontró que características psicológicas como el rol mediador, y la orientación legalista, la cual está correlacionada con mayor edad, aumentan la probabilidad de que un acuerdo sea percibido como justo cuando no lo es. Estos hallazgos son consistentes con la definición de justicia en equidad de Rawls (1986), quien señala que si bien es importante determinar los intereses en las prácticas para que sean respetados por todos, también es fundamental tomar en cuenta sólo aquellos intereses que son legítimos para todos y no para pocos. En esa medida, el rol mediador se está entendiendo como un rol demasiado pasivo, donde si bien el mediador puede no tener clara la legitimidad de las pretensiones, las acepta en la medida que son acordadas mutuamente entre las partes en conflicto.

Parece paradójico que la alta orientación legalista aumente la probabilidad de que se acepten acuerdos injustos, pero los ítems de orientación legalista evalúan si: 1) se reportan las violaciones a normas y leyes, 2) no se rompen los compromisos previamente adquiridos entre las partes, 3) no se hace a los otros lo que no le gusta que le hagan a uno, 4) es un deber propio en la medida que uno debe asegurar que se mantenga el orden de las cosas. En esa medida, como se había comentado en un principio, la orientación de “justicia”, que aquí se definió como orientación legalista, implica un seguimiento estricto de normas y leyes planteadas en común, y no de un

acuerdo en la repartición equitativa de recursos o la aceptación equitativa de derechos de las partes.

Parece ser que en la medida en que el mediador se preocupa por el mantenimiento de las relaciones entre las partes, asume que todos los intereses son válidos en tanto lo sean para las partes, y no se esté violando ninguna ley, norma o regla previamente establecida por los interesados del conflicto.

Se encontró que el desarrollo moral no tiene un comportamiento lineal: a mayores estadios de desarrollo no hay necesariamente una mayor percepción de justicia ni permiten percibirla de manera correcta en un acuerdo; y que por el contrario, ciertas estructuras de desarrollo moral ante ciertas situaciones, pueden permitir la correcta o incorrecta percepción de justicia en un acuerdo. Este hallazgo es congruente con los hallazgos de Krebs et. al. (2002), en la medida que los juicios que se emiten frente a dilemas morales más cercanos a la vida real, son en estadios morales más bajos al que normalmente reporta, sin que esto implique un bajo desarrollo moral, sino que por el contrario, evidencia que guardamos esquemas de etapas de desarrollo moral anteriores.

Frente al Acuerdo 1, estadios de desarrollo moral normales a altos, correspondientes a los niveles éticos y morales según la clasificación ERASMO (Villegas de Posada 2005), permiten que un conciliador en equidad perciba la justicia en un acuerdo de manera correcta, mientras que un estadio bajo de desarrollo moral, no lo permite. De acuerdo con Kohlberg (1987/1992), personas que tuvieron un desarrollo moral congruente con los estadios 3 y 4, establecen normas en común que se siguen para un bienestar grupal, y valoran las relaciones basadas en confianza, respeto, lealtad y

gratitud. En esa medida, un acuerdo que está desconociendo los intereses de los niños, no es considerado por las personas de estadios morales 3 y 4, como justo.

Se encontró particularmente que para el Acuerdo 1, variables como el rol conciliador y la edad, aumentan la posibilidad de percibir un acuerdo justo cuando realmente no lo es. En la medida en que el conciliador, especialmente aquel en derecho, debe asegurar el cumplimiento del acuerdo en tanto se respeten diferentes normas y leyes, éste es percibido como justo. Un acuerdo que está bajo las normas que lo permitan ser exigible ante otras autoridades del Estado, a veces deja de lado la importancia de las relaciones, así como del cumplimiento equitativo de las pretensiones legítimas de las partes.

En cuanto a la edad, de nuevo recordemos que correlaciona de manera positiva con la orientación legalista, y en esa medida, a mayor edad probablemente se valora más el cumplimiento de leyes y normas y se deja de lado el interés por el cumplimiento equitativo de las pretensiones

En el primer acuerdo se encontró que la preocupación empática disminuye el error de percepción de justicia en un acuerdo. Este resultado coincide con los hallazgos de Millar, Taylor y West (1980 en Lewis y Young, 2000) quienes encontraron una relación entre la expresión de empatía y la eficacia del acuerdo, de manera que a mayor emoción empática mostrada, mayor era la percepción de eficacia del acuerdo. Eisenberg (2000) distingue entre empatía y simpatía, relacionando esta última en emociones como la preocupación empática, la que genera sentimientos de compasión por la situación del otro, que promueven el comportamiento prosocial, mientras que la empatía se relaciona de manera más cercana con emociones como el malestar personal, en donde la situación desventajosa del otro causa reacciones similares en uno, como malestar, ansiedad y

angustia. De este modo, aquellos conciliadores en equidad que se identifican con la situación de los niños y su situación desventajosa, como es el caso del primer acuerdo, experimentan sentimientos de compasión e impulsos de ayudar a reparar esa situación, lo cual contribuye a que juzguen el acuerdo de manera correcta.

Por el contrario, el malestar personal en los acuerdos 2 y 3, aumenta la probabilidad de percibir justicia cuando no la hay. Es posible que los sentimientos de angustia y ansiedad que genera la situación en ambos acuerdos en los que se cede a casi todo por mantener la relación armoniosa con el excónyuge, lleve a una mayor identificación con una de las partes, y a buscar acuerdos que anulen esas emociones negativas. De esta manera, un acuerdo estaría siendo juzgado como justo en la medida en que disminuya los sentimientos de malestar hacia una o ambas partes, aunque no haya equidad.

En cuanto a las variables demográficas que explican la percepción de justicia en los acuerdos 2 y 3, se encontró que tanto la experiencia como el sexo del conciliador, específicamente el ser mujer, disminuyen la probabilidad de percibirla incorrectamente. El resultado referente a la experiencia es consistente con los hallazgos de Bercovitch & Houston (1996; 2000), quienes resaltan que la posición jerárquica del conciliador dentro de las instituciones que hacen mediación internacional, influye en el éxito de las mismas. En ese sentido, en la medida que el mediador gane experiencia y se encuentre en un lugar más alto dentro de su organización, logrará exitosamente el logro de acuerdos percibidos correctamente como justos o injustos.

En cuanto al sexo del conciliador, se encontró que no existen diferencias significativas en la orientación legalista entre hombres y mujeres. Este hallazgo es coherente con un planteamiento posterior de Gilligan (1986a, en Jaffee & Hyde, 2000),

el cual explica que la ausencia de diferencias por sexo se debe a que las mujeres aprenden a utilizar la orientación de justicia tan bien como los hombres. Con respecto a este hallazgo, Jaffee y Hyde (2000) aclaran que este planteamiento no explica si existen diferencias *en el uso* de la misma entre ambos sexos.

No obstante, se encontró que la orientación legalista en hombres sí afecta la probabilidad de percibir un acuerdo como correctamente justo. Además, se encontró que las mujeres tienden a razonar más en contexto, teniendo en cuenta el cuidado y la responsabilidad por el bienestar del otro, y que esto permite percibir justicia de manera correcta en el acuerdo. Este hallazgo es coherente con Rawls (1986), quien plantea la necesidad de reconocimiento del otro a través de sentimientos de preocupación empática para poder identificar de manera adecuada los principios de la justicia en equidad en las prácticas. Teniendo en cuenta que el instrumento de orientación legalista prioriza el seguimiento de leyes y normas, las mujeres están percibiendo de manera correcta la justicia en los acuerdos en la medida que tienen un entendimiento de la situación del otro, generando preocupación empática, que como se vio anteriormente, ayuda a que esto sea posible en mayor medida. En este orden de ideas, y teniendo en cuenta la primera parte de la discusión sobre orientación legalista en esta investigación, tanto hombres como mujeres conciliadores son capaces en igual medida de identificar los elementos de justicia, pero los hombres se enfocan más en estos factores que en los de cuidado.

Conclusiones y recomendaciones

Los resultados que arroja la presente investigación, permitieron encontrar el mejor grupo de características que predicen de manera correcta la percepción de justicia en un acuerdo.

La conciliación en equidad está desarrollándose en el país, sin tener los avances y alcances de la conciliación en derecho. Mientras que el rol del conciliador en Derecho es bien definido, el conciliador en equidad se mueve entre un rol mediador y conciliador sin saber cómo definir su perfil y forma de actuar dentro de una audiencia. Esta investigación tiene grandes implicaciones en el campo de la justicia alternativa en la medida que se definen rasgos de personalidad y variables demográficas que permiten un mejor desempeño de los mecanismos alternativos a través de acuerdos más perdurables en el tiempo. No se han realizado investigaciones que estudien características de mediadores y conciliadores y su influencia dentro de las audiencias de conciliación o mediación.

Para futuras investigaciones, es importante tener en cuenta algunas limitaciones que pudo tener este estudio, empezando por el instrumento que mida a la variable dependiente, acuerdos justos, el cual puede resultar insuficiente para un estudio cuantitativo más grande. Así mismo, algunos ítems eran cognitivamente más complejos para parte de la población que se evaluó, en la medida que no todos contaban con el nivel educativo suficiente para contestarlo y entenderlo por sí mismos.

Estos hallazgos esperan contribuir con el nuevo desarrollo de programas de capacitación en comunidades para conciliadores en equidad que no sólo se centren en los procedimientos del mecanismo, sino que también permita una reflexión sobre todas

las características propias que afectan su percepción de justicia y podrían afectar así a las partes y al desarrollo de la misma audiencia. Programas que permitan el auto-reconocimiento de emociones, valores y acciones podrán ayudar a un mejor desempeño de los mecanismos alternativos de justicia para poderlos fortalecer, no como ayuda a la descongestión de despachos, sino como Gálvez (2000) menciona: para reconstruir el tejido social en una sociedad como la nuestra. La justicia no es un concepto unidimensional que se define únicamente por el seguimiento de ciertas normas y leyes, sino que por el contrario, debe darse en conjunto con un sentido de cuidado y preocupación por el otro, y es en esa medida que se debe aplicar y enseñar en la conciliación en equidad.

Así mismo, se propone realizar estudios cualitativos que permitan una vivencia más directa con conciliadores en equidad para entender las reflexiones que hacen en torno a su rol, los problemas que enfrentan sus comunidades y la manera como han logrado establecer espacios de paz dentro de las mismas. Se debe realizar una exploración más profunda con las variables psicológicas que explican la correcta percepción de justicia y así, lograr una triangulación de información con los hallazgos aquí expuestos.

Vale la pena incluir otro tipo de acuerdos para evaluar si estas características evaluadas influyen de la misma manera sin importar el tipo de acuerdo y situación que se plantee, si bien autores como Krebs et. al. (2002) han encontrado que el tipo de situación, entre más cercano a la vida real de la persona, más afecta el comportamiento de variables como el desarrollo moral.

Bibliografía

- Barón López, F. J. & Téllez Montiel, F. (s.f.). Capítulo 8: Identificación de factores de riesgo. *Apuntes de bioestadística*. Recuperado en mayo 20 de 2006 de http://campusvirtual.uma.es/est_fisio/apuntes/ficheros/cap08.pdf.
- Barreto, A., Perafán, B. & Spraggon, C. (2000). La dimensión cotidiana del conflicto: Análisis sobre el programa distrital de las Unidades de Mediación y Conciliación implementadas en Bogotá. *Estudios Ocasionales CIJUS*. Bogotá: Ediciones Uniandes, Facultad de Derecho.
- Bercovitch J., & Houston A. (1996). "The study of international mediation: Theoretical issues and empirical evidence." In J. Bercovitch (Ed.) *Resolving International Conflicts*. Boulder. Westview Press. Recuperado el 29 de mayo de 2006 de la página de la Universidad de Canterbury, de http://www.posc.canterbury.ac.nz/staff_pages/jbercovitch/publications/intmediation.pdf.
- Bercovitch, J. & Houston, A. (2000). Why do they do it like this? An analysis of the factors influencing mediation behavior in international conflicts. *Journal of Conflict Resolution*, 44, 2, 170-202.
- Bercovitch, J. & Jackson, R. (2001). Negotiation and Mediation? An exploration of factors affecting the choice of conflict management in international conflict. *Negotiation Journal*, 17, 1, 59-77.
- Bercovitch, J. & Schneider, G. (2000). Who mediates? The political economy of international conflict management. *Journal of Peace Research*, 37, 2, 145-165.

- Betancourt, P., López, M., Núñez, A. L., Espinosa, N., Ruiz, D. et. al. (2003). *Justicia Alternativa: Estudios de caso*. En C. Borrero García (Ed). Bogotá D. C., Colombia: Deutsche Gesellschaft für Technische Zusammenarbeit (GTZ), Cinep.
- Bickmore, K. (2002). Good training is not enough: Research on peer mediation program implementation. *Social Alternatives*, 21, 1, 33-38.
- Bush, R. A. B. (1991). *Mediation involving juveniles: Ethical dilemmas and policy questions*. Michigan: The University of Michigan, Center for the Study of Youth Policy. Dismal.
- Bush, R. A. B., & Folger, R. (1996). *La promesa de la Mediación*. Buenos Aires: Granica.
- Cobb, S. (1994). *A narrative perspective on mediation. Toward the materialization of the Storytelling Metaphor*. New Directions in Mediation: Communication Research and Perspectives. California, U.S.A.: Sage.
- (1996). *Constitución Política de Colombia* [2 Ed.]. Santa Fe de Bogotá: Temis.
- Daunic, A. P., Smith, S. W., Robinson, T. R., Miller, M. D., Landry, R. L. (2000). School-wide conflict resolution and peer mediation programs: Experiences in three middle schools. *Intervention in School and Clinic*, 36, 2, 94-100.
- Davis, M. H. (1980). A multidimensional approach to individual differences in empathy. *JSAS Catalog of Selected Documents in Psychology*, 10, 85-95.
- Díaz-Aguado, M. J. (1996). *Piaget y el desarrollo cívico y moral*. Madrid, España: Universidad Complutense de Madrid. Publicado en red. Recuperado de <http://psicdoc.idbaratz.com/Restringido/revistas/EDUCATI/1996/vol2/arti5.htm>.

- Eisenberg, N. & Strayer, J. (1989/1992). Cuestiones fundamentales en el estudio de la empatía (I. Aizpurua, Trad.). En N. Eisenberg & J. Strayer (Eds.). *La Empatía y su Desarrollo* (pp. 13 – 23). Bilbao, España: Editorial Desclée de Brouwer, S. A.
- Eisenberg, N. (2000). Emotion, regulation and moral development. *Annual Review of Psychology*, 51, 665-697.
- Folger, J. P., & Bernard, S. (1985). Divorce mediation: when mediation challenge the divorcing parties. *Mediation Quarterly*, 10, 5-23.
- Fowler, B. D., Garver, P., Gelzleichter, G. D., Goodman, J., Johnston, T., Merida, L. M., et. al. (2000). Planning mediation programs. Ohio: The Ohio State University College of Law.
- Gaitán Sánchez, O. M., Gálvez M., N., Riveros Cendales F. A. (2003). *Guía para Aplicar la Justicia en Equidad: Criterios para Mediadores, Conciliadores en Equidad y Jueces de Paz*. Bogotá: Ministerio de Justicia y del Derecho, Ministerio de Interior y de Justicia.
- Gálvez M., N. (2004, diciembre). Hacia una política pública en materia de justicia en equidad [En red]. *Justicia en Los Andes, Red de Justicia de Paz y Justicia Comunitaria*, 9. Recuperado el 1 de mayo de 2006 de la página Web del Instituto de Defensa Legal de Perú, de <http://www.idl.org.pe/Publicaciones/Boletines/bol09.htm#HACIA%20UNA%20POLÍTICA%20PUBLICA%20EN%20MATERIA%20DE%20JUSTICIA%20EN%20EQUIDAD>.

- Garson, D. (2002). *Logistic Regression*. Recuperado el 20 de mayo de 2006 de la página Web de North Carolina State University, Collage of Humanities and Social Sciences de <http://www2.chass.ncsu.edu/garson/PA765/logistic.htm>.
- Gump, L. S., Baker, R. C. & Roll, S. (2000). The Moral Justification Scale: Reliability and validity of a new measure of care and justice orientations. *Adolescence*, 35, 137, 67-76.
- Haviv, S., Leman, P. J. (2002). Moral decision making in real life: Factors affecting moral orientation and behavior justification. *Journal of Moral Education*, 31, 2, 121-140.
- Hoffman, M. L. (1991). Empathy, social cognition, and moral action. En W. M. Kurtiness & J. L. Gerwitz. *Handbook of Moral Behavior* (pp. 275 – 301). EE.UU.: Lawrence Earlbaum Associates, Inc., Publishers.
- Hoffman, L. M. (1989/1992). La aportación de la empatía a la justicia y al juicio moral (I. Aizpurua, Trad.). En N. Eisenberg & J. Strayer (Eds.). *La Empatía y su Desarrollo* (pp. 59-93). Bilbao, España: Editorial Desclée de Brouwer, S. A.
- Hoffman, M. L. (2000). *Empathy and moral development: Implications for caring and justice*. EE.UU.: Cambridge University Press.
- Hoffman, M. (2001). *Empathy and moral development*. Nueva York: Cambridge University Press.
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (1998). *Carta de Derecho de Familia*, 39. Bogotá: ICBF.
- Jaffee, S., & Hyde, J. S. (2000). Gender differences in moral orientation: A meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 126, 5, 703-726.

- Jones, T. S. & Bodtger, A. (2001). Mediating with heart in mind: Addressing emotion in mediation practice. *Negotiation Journal*, 17, 6, 217-245.
- Kohlberg, L. (1987/1992). *Psicología del desarrollo moral*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Krebs, D. L., Denton, K., Wark, G., Couch, R., Racine, T. & Krebs, D. L. (2002). Interpersonal moral conflicts between couples: Effects of type of dilemma, role, and partner's judgments on level of moral reasoning and probability of resolution. *Journal of Adult Development*, 9, 4, 307-316.
- Lewis, J. & Young, J.S. (2000). The relationship of moral reasoning style to counselor expression of empathy. *Journal of College Counseling*, 3, 113-122.
- (1991). *Ley 23 de 1991: Por medio de la cual se crean mecanismos para descongestionar los Despachos Judiciales, y se dictan otras disposiciones*. Recuperado 21 de mayo de 2006 de la página Web del Departamento Administrativo de la Función Pública de http://www.dafp.gov.co/leyes/L0023_91.HTM.
- Morales, A. (1999, diciembre). Colombia: Un nuevo intento [Resumen en red]. *La justicia de paz en la región andina*, presentado en el Foro Internacional de Justicia de paz y acceso a la justicia. Recuperado el 1 de mayo de 2006 de la página Web del Instituto de Defensa Legal de Perú, de <http://www.idl.org.pe/idlrev/revistas/127/pag125.htm>.
- Pérez, O. L. (1999, diciembre). Colombia: La conciliación en equidad [Resumen en red]. *La justicia de paz en la región andina*, presentado en el Foro Internacional de Justicia de paz y acceso a la justicia. Recuperado el 1 de mayo de 2006 de la página

Web del Instituto de Defensa Legal de Perú, de
<http://www.idl.org.pe/idlrev/revistas/127/pag125.htm>.

Rahim, M. A. (1983). A measure of styles of handling interpersonal conflict. *Academy of management Journal*, 26, 2, p. 368-376.

Rawls, J. (1986). Justicia como equidad: materiales para una teoría de la justicia. Madrid: Editorial Tecnos S.A. p. 18-39.

República de Colombia, Presidencia: Consejería presidencial para la política social. (2000). *Conciliación y violencia intrafamiliar*. Bogotá: Política nacional de construcción de paz.

Rowley, J. Gersch, I. (2001). SEN Conciliation: is there a pattern to referrals? *Educational Psychology in Practice*, 17, 4, 361-374.

Silberman, A. (1997). Mediation is not Arbitration. *Journal of Management in Engineering*, 13, 4, 19-20.

Suares, M. (2002). *Mediando en sistemas familiares*. Argentina: Editorial Paidós.

Vallejo Almeida, G. (2006). Circular 0001 de 2006. *Ministerio del Interior y de Justicia*. Recuperado de la página Web del Programa Nacional de Conciliación de <http://www.conciliacion.gov.co/archivos/legislacion/Circular%2001%20de%202006%20conciliacion%20en%20equidad.doc>.

Vargas Pávez, M. (2002). Mediación familiar en Chile: La experiencia del Programa de Resolución de Conflictos anexo a Tribunales. *Sistemas Judiciales*, 1, 2, 39-57.

Varón, C. (2003). *Seminario Práctica Consultorio Jurídico*. Bogotá: Universidad de Los Andes.

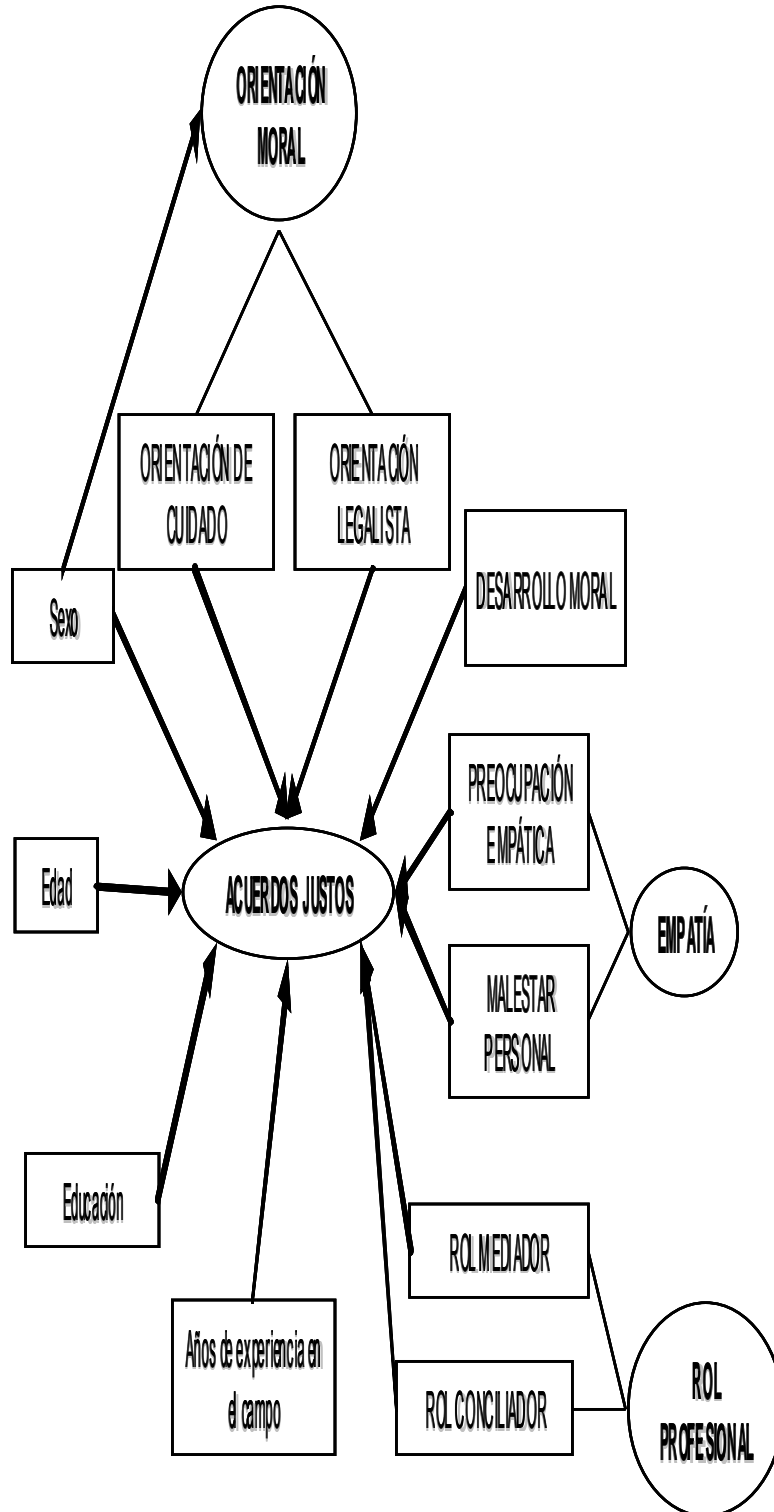
Villegas de Posada, M. C. (2005). *Prueba ERASMO: Manual*. Bogotá: C. Villegas de Posada, Editora.

Weider-Hatfield, D. & Hatfield, J. D. (1995). Relationships among conflict management styles, levels of conflict, and reactions to work. *The Journal of Social Psychology*, 135, 6, 687-698.

Yacker, N. & Weinberg, L. (1990). Care and justice moral orientation: A scale for its assessment. *Journal of Personality Assessment*, 55, 1 y 2, 18-27.

Anexo I

Diagrama de algunas características que pueden estar influenciando la percepción de justicia en los acuerdos.



Anexo 2

Instrumento

Los siguientes enunciados preguntan por acciones que conciliadores y mediadores pueden realizar en una audiencia. Para cada afirmación indique que tan bien la describe a usted de acuerdo con la escala que se muestra a continuación. **LEA BIEN CADA AFIRMACIÓN ANTES DE CONTESTARLA.** No hay respuestas buenas ni malas, por favor responda tan honestamente como pueda.

ESCALA DE RESPUESTA

1	2	3	4	5
No me describe en absoluto				Me describe muy bien

	1	2	3	4	5
1. Ayudo a las partes en conflicto a enfrentar dificultades emocionales.					
2. Habiendo las partes llegado a un acuerdo, propongo un nuevo acuerdo que dé una mejor solución a la situación.					
3. Planteo claramente las consecuencias y alternativas del acuerdo que proponen las partes.					
4. Apoyo a la parte que yo creo, necesita más presencia (poder) en la audiencia.					
5. Identifico y propongo discutir asuntos jurídicos importantes que deberían examinarse según las diferentes normas y leyes.					
6. Ayudo a las partes a comunicar los deseos y necesidades de cada una.					

A continuación encontrará una historia sobre personas que se encuentran en una situación particular. Por favor lea la historia cuidadosamente y responda a las preguntas que le siguen. **Recuerde que no hay respuestas buenas ni malas.**

Problemas con Drogas.

Andrea y Carolina han sido amigas desde pequeñas. Andrea empezó a experimentar con drogas cuando empezó a juntarse con una gente del barrio que consumía. Andrea le ha explicado a Carolina, quien no consume, que estar drogada es divertido y que las drogas la hacen olvidar sus problemas familiares. La mamá de Andrea fue recientemente despedida de su trabajo y además sus padres están considerando divorciarse, por lo cual el estrés en su casa parece ser abrumador para ella. Carolina, en un principio, había pensado que Andrea estaba pasando por un mal momento y que su experimentación con drogas no duraría mucho, pero ha caído en cuenta que su amiga está en serios problemas. Drogarse ha hecho que Andrea cometa otros actos delictivos, pero nunca la han cogido y se ha vuelto muy buena para robar cosas. Carolina siente que es su deber reportar el consumo de drogas de Andrea a la policía, ya que ha caído en cuenta que Andrea está rompiendo una cantidad de reglas y leyes importantes. Sus esfuerzos al decirle directamente a Andrea que busque ayuda, han sido fallidos.

Carolina no ha podido decidir si contarle o no a alguien sobre los problemas que está teniendo Andrea. Ella siente que su amiga necesita ayuda externa pero que Andrea no la buscaría estando bajo la influencia de las drogas. Aún así, contándole a la policía sobre las actividades ilícitas de Andrea probablemente dañaría la amistad que tienen desde hace 10 años. En un momento de debilidad, Carolina le hizo una promesa a Andrea: no le contaría a nadie sobre su consumo de drogas. Carolina nunca ha roto una promesa, y siente que estaría mal empezar ahora. Además, Carolina siempre ha creído que si uno traiciona a alguien, esa persona lo traicionará a uno.

Carolina ha observado lo dañinas que han sido las drogas para Andrea y sus relaciones con familiares y otras personas. Andrea se ha aislado lentamente del resto del mundo. Andrea le dijo a Carolina que sus padres le voltearían la espalda si llegaran a saber que consumía drogas, ya que así lo hicieron con su hermana mayor. De hecho, los papás de Andrea ya no hablan con su hermana mayor y actúan como si nunca hubiera existido. El consumo de drogas de Andrea se ha vuelto muy destructivo, y Carolina se ha dado cuenta de que este tipo de comportamiento haría que la ley y el orden se quebrantaran si las personas como ella, no asumen que hay que emprender acciones para que personas como Andrea, respeten la ley.

Por favor tómese un momento para pensar lo que Carolina debe hacer, luego voltee la página y responda las preguntas que allí se encuentran.

Los siguientes enunciados preguntan por sus ideas y sentimientos en una variedad de situaciones. Para cada afirmación indique qué tan bien la describe a usted de acuerdo con la escala que se muestra a continuación. **LEA BIEN CADA AFIRMACIÓN ANTES DE CONTESTARLA.** No hay respuestas buenas ni malas, por favor responda tan honestamente como pueda.

ESCALA DE RESPUESTA

1	2	3	4	5
No me describe en absoluto				Me describe muy bien

	1	2	3	4	5
1. Con frecuencia tengo sentimientos de compasión y preocupación por personas menos afortunadas que yo.					
2. Algunas veces no me siento demasiado mal por otra gente cuando tiene problemas.					
3. En situaciones de emergencia, me siento aprehensivo y nervioso.					
4. Cuando veo que alguien se está aprovechando de otra persona, tengo sentimientos protectores hacia ella.					
5. Algunas veces me siento desesperanzado(a) cuando estoy en la mitad de un lío emocional.					
6. Cuando veo que están hiriendo a alguien tiendo a permanecer tranquilo(a).					
7. Los infortunios de otra gente no me perturban demasiado.					
8. Estar en un estado emocional intenso me asusta.					
9. Algunas veces no siento mucha lástima por alguien cuando veo que es tratado injustamente.					
10. Por lo general soy muy efectivo(a) cuando debo manejar situaciones de emergencia.					
11. Por lo general me conmuevo por las cosas que veo que pasan.					
12. Me podría describir como una persona de corazón blando.					
13. Tiendo a perder el control durante situaciones de emergencia.					
14. Cuando veo que alguien necesita ayuda urgentemente en una situación de emergencia, por lo general me derrumbo.					

A continuación, usted encontrará 3 casos de familia. Por favor léalos con atención y responda la pregunta a conciencia. **Recuerde que no hay respuestas buenas ni malas.**

CASO 1. (VISITAS)

Clara y José Rodríguez se divorciaron. Tienen custodia compartida de sus dos hijos de tres y cinco años y deciden revisar el acuerdo de custodia. El señor desea reducir su participación en todos los niveles (económico, afectivo, visitas, etc.) y la señora desea reducir el contacto con su ex-esposo y los padres de él. Ellos propusieron el siguiente acuerdo: (1) El señor visitará 2 veces al mes a sus hijos en lugar de 4. (2) Durante las vacaciones, los niños visitarán a su padre 2 semanas en lugar de 1 mes. (3) Los pagos de sostenimiento que hace el señor se reducen en un 10%.

Ambos padres, aunque señalan que sus hijos están descontentos con el acuerdo, no consideran esto una razón válida para revisarlo. La señora no se lleva bien con sus suegros y desea reducir el contacto que tienen los niños con ellos a algunas visitas al año y espera que esas visitas se terminen pronto. El señor, por el contrario, ha estado alentando estas visitas y además, los niños son muy allegados a sus abuelos paternos. La relación entre los niños y los padres es buena. El señor ha aceptado, como parte informal del acuerdo, que no insistirá en que sus hijos mantengan las visitas a sus abuelos.

Ambos padres le solicitan a usted que facilite el acuerdo. ¿Qué tan justo o injusto le parece el nuevo acuerdo que se propone para la familia Rodríguez?

INJUSTO			JUSTO		
1	2	3	4	5	6

CASO 2. (PROPIEDAD CONYUGAL)

Una pareja casada por quince años y con dos hijos de catorce y doce años, decide divorciarse y utilizar la mediación como mecanismo para hacerlo. Ellos son propietarios de una casa, de algunas acciones y de una cuenta de ahorros conjunta. También tienen propiedad conjunta de un pequeño negocio que ha sido su mayor fuente de recursos económicos. La esposa tiene responsabilidad de las finanzas y planeación del negocio. El esposo está empleado allí atendiéndolo. Él nunca completó el bachillerato es un hombre tímido, y según él mismo, tiene grandes dificultades para encontrar trabajo por su cuenta y no confía mucho en su capacidad para manejar su dinero.

La pareja propone un acuerdo de custodia y propiedad conyugal. La esposa quiere custodia total de sus hijos con visitas sin restricciones por parte del esposo, quien está de acuerdo. También acordaron que la esposa debe quedarse con el 80% de la propiedad y control administrativo sobre el negocio. Al esposo se le permitiría seguir trabajando allí. Él acepta este arreglo porque significa que el puede mantener su trabajo y continuar una relación amistosa con su esposa. Dice que estas condiciones son muy importantes para él. A usted se le ha pedido que facilite el acuerdo.

¿Qué tan justo o injusto le parece el acuerdo que se propone para la pareja?

INJUSTO			JUSTO		
1	2	3	4	5	6

CASO 3. (IGUALDAD DE RECURSOS)

El señor y la señora López tienen 53 y 51 años respectivamente. Se están divorciando después de veintisiete años de casados y están muy cerca de alcanzar un nuevo acuerdo después de una negociación muy dolorosa. Usted siente que es un buen acuerdo y reconoce que a pesar de todos los esfuerzos que las partes y usted han hecho, podrían pelearse en cualquier momento y no alcanzar un compromiso que ambos puedan aceptar. El señor gana \$30,000,000 al año como administrador de una empresa pequeña. Las propiedades más importantes de ambos son la casa y su fondo voluntario de pensiones. Ellos pretenden vender la casa y dividirse el dinero. La señora también ha trabajado durante los últimos 5 años, ganando \$13,500,000 anuales.

Queda un gran punto de discusión, que es el fondo voluntario de pensiones del señor conformado durante el matrimonio, que ha sido avaluado en \$90,000,000. Usted ha discutido con ellos el estado legal de los derechos a su pensión, y aunque la señora sabe que tiene derecho a la mitad de la pensión, duda en ejercer ese derecho. Ella recibirá un legado de \$56,250,000 cuando cumpla sus 65 años. Aunque tiene algunos beneficios para su retiro del trabajo, ella cree que podrá estar bien con la herencia que le entrará. Usted sabe que la negación de ella a aceptar la mitad de los recursos del fondo, significa que ella perdería más o menos \$45,000,000. Pero discutir este asunto más a fondo puede poner en peligro el frágil acuerdo que tienen en este momento.

Ambos están listos para acordar la división del dinero de la casa, así como sus otras pertenencias, dejando la pensión del señor intacta.

¿Qué tan justo o injusto le parece el acuerdo que se propone?

INJUSTO			JUSTO		
1	2	3	4	5	6

Escoja las **tres** razones más importantes y ordénelas de tal manera que **1** sea **la más importante**, para que haya un acuerdo justo.

1. Las partes tienen derecho a tomar sus propias decisiones.	
2. Las partes han tomado una decisión que ha sido bien informada y considerada.	
3. Las necesidades y opiniones de los niños deben ser consideradas y tomadas en cuenta.	
4. Las necesidades y opiniones de la tercera edad deben ser consideradas y tomadas en cuenta.	
5. El acuerdo no debe ir en contra de reglas y normas previamente establecidas.	
6. El acuerdo debe ir a favor de la estabilidad de los lazos interpersonales entre las partes.	
7. El acuerdo debe considerar los arreglos financieros y de convivencia, estables a largo plazo.	

DATOS DEMOGRÁFICOS

Por favor complete los siguientes datos. Recuerde que su identidad se mantendrá secreta y estos datos sólo serán utilizados con fines investigativos y académicos.

<p>Sexo: Masculino <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/></p> <p>Edad: _____</p> <p>Fecha de Nacimiento: (dd/mm/aaaa) __ __ / __ __ / __ __ __ __ .</p> <p>Último año de educación cursado: (señale sólo el último)</p> <p><input type="checkbox"/> Primaria</p> <p><input type="checkbox"/> Bachillerato</p> <p><input type="checkbox"/> Técnico</p> <p><input type="checkbox"/> Universitario (PROFESIÓN: _____)</p>
--

Hace cuánto tiempo trabaja en Conciliación o Mediación:

Menos de 1 año	1 a 2 años	2 a 3 años	3 a 4 años	4 a 5 años	Más de 5 años
----------------	------------	------------	------------	------------	---------------

¿Cuántos? ____

De nuevo ¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!