

“LA MEDIACION DE CONFLICTOS”
COMO HERRAMIENTA EN EL CAMBIO ESTATURARIO
HACIA LA PARIDAD POR LA EQUIDAD DE GÉNERO

Buenas tardes compañeras y compañeros cooperativistas, distinguidos representantes de la Alianza Cooperativa Internacional para las Américas (ACI-Américas), y organizadores de la XV Conferencia Regional de la ACI 2007 denominada *“Cohesión e Inclusión Social: Contribución de las Cooperativas hacia un Mundo en Equilibrio”*.

Estoy profundamente honrada por su invitación como expositora sobre el tema *“La Mediación de Conflictos como herramienta en el cambio estatutario hacia la paridad por la Equidad de Género”*, en el IV Encuentro Continental de Mujeres Cooperativistas: Por una normativa inclusiva, en el Panel Metodologías para transversalizar la Equidad de Género (TEG) en las organizaciones cooperativas. Esperanzada además me siento, de que se estén generando espacios para la discusión de temas conexos como lo son la Mediación de Conflictos y la Equidad de Género, gestión que fomenta el desarrollo óptimo de las organizaciones cooperativas y de la sociedad en general. Ambos se fundamentan en la democracia, la igualdad, la cohesión y la inclusión haciendo factible la armonía, la justicia y el balance que permite la construcción de una justicia y una cultura de paz en la sociedad.

Antes de abordar el tema de la mediación de conflictos, considero meritorio discutir algunos aspectos que nos ayudarán a conceptualizar el tema que nos ocupa. Comenzaremos definiendo el concepto de cohesión social como el grado de consenso de los miembros de un grupo social en la percepción de pertenencia a un proyecto o situación común”. Ello requiere que los actores se sientan parte del todo y estén dispuestos a ceder parcialmente en sus intereses personales, en bien de todas y todos.

Por Transversalizar la perspectiva de género se entiende “el proceso de valorar las implicaciones que tiene para los hombres y para las mujeres cualquier acción que se planifique, ya se trate de legislación, políticas o programas, en todas las áreas y en todos los niveles. Es una estrategia para conseguir que las preocupaciones y experiencias de las mujeres, al igual que las de los hombres, sean parte integrante en la elaboración, puesta en marcha, control y evaluación de las políticas y de los programas en todas las esferas políticas, económicas y sociales, de manera que las mujeres y los hombres puedan beneficiarse de ellos igualmente y no se perpetúe la desigualdad. El objetivo final de la integración es conseguir la igualdad de los géneros.”¹

“La idea de integrar las cuestiones de género en la totalidad de los programas sociales quedó claramente establecida como estrategia global para promover la igualdad entre los géneros, en la Plataforma de Acción adoptada en la Cuarta Conferencia Mundial de las Naciones Unidas sobre la Mujer, celebrada en Pekín en 1995”.² Constituye que una sociedad desarrollada debe incluir entre sus objetivos la garantía de la igualdad entre los géneros, lo que conlleva educar y conseguir que los que participen del cooperativismo estén convencidos e involucrados en un proyecto que depende de todos y afecta a todos, como es la perspectiva de género. La transversalización de la perspectiva de género se logra, valorando el alcance de la legislación, de las políticas o los programas e integrando las preocupaciones y experiencias de hombres y mujeres en la elaboración de los mismos. El fin ulterior es alcanzar el respeto de todos y todas hacia el logro de mayores oportunidades, menos discriminación y mayor igualdad entre los géneros. Estos objetivos se pueden lograr a través de la “Educación Vial”, entendiendo este concepto como “parte de la Educación Social, que es la base de actuación ciudadana, y que trata de crear hábitos y actitudes positivas de convivencia y de calidad de vida”.³

El esfuerzo de impulsar e integrar las políticas de igualdad de oportunidades o igualdad entre los géneros, (cuyo fin es transformar las estructuras sociales e institucionales desiguales en unas iguales y justas), es un proceso que demanda

¹ <http://www.ilo.org/public/spanish/bureau/gender/newsite2002/about/defin.htm>

² Id

³ http://www.dgt.es/educacionvial/Que_es_Educacion_Vialu_Qu_es_educacion_vialu.html

cambios en los objetivos, estrategias y acciones a seguir., que por ser innovador puede provocar resistencia e incomprensión debido a los contextos y puntos de vistas diversos. Requiere por lo tanto la participación, el consenso, la sensibilización y concienciación de los cooperativistas para lograr de forma efectiva los cambios esperados. Una herramienta poderosa y útil para lograr cambios de paradigmas y la transformación de los conflictos en oportunidades, es la mediación de conflictos. Estamos frente a un modelo de intervención para construir espacios de interacción positiva, basados en principios de cooperación, comunicación, responsabilidad, transparencia, solidaridad y valores éticos y democráticos.

En diferentes épocas se ha luchado contra la discriminación causada por los estereotipos por razón de género, iniciándose un proceso en la lucha por los derechos de la mujer, por mayor participación y por la búsqueda de igualdad de oportunidades y de trato justo. Sin embargo a pesar de los avances de las mujeres en el mundo del trabajo, aún existen prejuicios sobre sus aptitudes y competencias. Esta visión requiere el compromiso y la acción de conjunto de hombres y mujeres preocupados por reestructurar y equilibrar las desigualdades existentes a través de los cambios en patrones culturales incorporados en visiones, actitudes y comportamientos, definidos por los mitos de lo que es femenino y lo que es masculino para determinadas actividades o ámbitos.

Brevemente vamos a explicar los conceptos de *sexo* y de género con el fin de entender mejor el tema en cuestión. El sexo es un hecho biológico que divide a la especie en macho y hembra, mientras que el concepto de *género*, es una construcción social de lo masculino y lo femenino que tiene connotaciones psicológicas y culturales según el grupo, la sociedad y la época. Se trata de los roles, comportamientos, actitudes y valores atribuidos por la sociedad a hombres y mujeres y que son internalizados mediante el procesos de socialización. Es decir que el *género* es de carácter social y no natural.

La identidad de género se construye a través de la socialización, proceso por el cual las personas asimilan y hacen suyos valores, patrones de conducta y prácticas sociales transmitidas por agentes o instituciones socializadoras como lo son: familia, escuela, medios de comunicación, etc. Los roles de género son una práctica inculcada

desde tan temprana edad que forma parte de la estructura cognitiva o emocional de las personas. Este hecho hace necesario la sensibilización, concienciación y capacitación de las personas en cuanto a la perspectiva de género para lograr una cultura de Equidad. Cultura que se caracteriza por el respeto a la diferencia, la tolerancia, la igualdad real de oportunidades y el trato justo.

Transversalizar la Equidad de género, es el mecanismo idóneo para lograr promover la justicia y la igualdad, que como hemos mencionado es el proceso de valorar las implicaciones que tiene cualquier acción que se planifique, ya se trate de legislación, políticas o programas, en todas las áreas y en todos los niveles de una organización. La acción de *transversalizar* requiere de cambios estructurales en la política, la cultura y las prácticas organizacionales evitando así el discrimen.

En cuanto al discrimen se refiere, podemos decir que se puede discriminar o ser discriminado sin percatarnos de que el fenómeno este ocurriendo. Sin embargo, aunque se este conciente de la situación, modificar no es fácil ya que las personas y las organizaciones generalmente se resisten al cambio. Es aquí donde la mediación es vital como herramienta de transformación de los conflictos que se puedan generar al proponer implantar la reestructuración y transformación de las relaciones de género en la organización.

La incorporación de una perspectiva de género debe ser objeto de análisis, que oriente la toma de decisiones y permita reconstruir conceptos y actitudes que mediante la participación y el diálogo puedan ser revisadas y modificadas. Generalmente el proceso provoca grandes resistencias y profundas discrepancias y desacuerdos, debido a que los contextos son diversos así como los puntos de vista de los diferentes actores, lo que va determinando el ritmo y la intensidad en la gestión de cambio.

La resolución pacífica de conflictos propone trabajar desde el paradigma de la colaboración. La mediación provee la posibilidad de prevenir y/o gestionar los conflictos en forma colaborativa y pacífica logrando que cada miembro de la comunidad cooperativista sea responsable por su bienestar y el de los demás. Eleva la calidad de vida de los individuos y grupos desarrollando valores, habilidades,

actitudes responsables, pacíficas y solidarias basados en la libertad, el respeto, la tolerancia, la búsqueda de entendimiento a través del diálogo y la colaboración.

La mediación de conflictos es una filosofía de vida, un arte, una técnica y un recurso que se define como:

*“El proceso mediante el cual los participantes, junto con la asistencia de una persona o personas neutrales, aíslan sistemáticamente los problemas en disputa con el objeto de encontrar opciones, considerar alternativas y llegar a un acuerdo mutuo que se ajuste a sus necesidades. La mediación es un proceso que hace hincapié en la propia responsabilidad de los participantes de tomar decisiones que influyan en sus vidas. Por lo tanto constituye un proceso que confiere autoridad sobre sí misma a cada una de las partes”.*⁴

Entre los propósitos de la mediación podemos mencionar: propiciar diálogos interactivos, configurar campos de interlocución, reconstruir vínculos sociales, crear espacios inclusivos, fomentar la búsqueda de proyectos comunes, respetar las diferencias, tejer redes y construir puentes. Este recurso se fundamenta en el derecho de las partes a su auto-determinación, dar imagen de apoyo y cooperación, la escucha reflexiva, identificación de los temas de discusión, invitar a generar la mayor parte de soluciones.

Características del sistema de mediación

Las características de la mediación son la voluntariedad, la flexibilidad, la inmediatez, confidencialidad, imparcialidad y neutralidad, colaboración de las partes y el respeto. Las básicas son:

- **Confidencialidad** - La confidencialidad significa el compromiso de mantener en privado lo tratado en el proceso de mediación. Se diferencia de los procesos judiciales en que lo que se habla y escribe se usa para las reflexiones realizadas sobre las necesidades y posibilidades de las partes y la decisión final. Al crear un clima de

⁴ Caram, María E. Eilbaum, Diana T.; Risolia M., *Mediación: Diseño de una Práctica*, 1ra Edición, Librería Histórica, Buenos Aires, 2006, p. 32.

confianza, se permite que las partes puedan comunicarse sin la presión de pensar que lo que diga se pueda usar en su contra, logrando la apertura y el sentimiento de pertenencia en del proceso. El mediador no puede ser llamado como testigo en un juicio para usar como evidencia cualquier asunto tratado en la mediación.

- ***Flexibilidad*** - La característica básica de la mediación es la flexibilidad del contexto donde se va a conducir la disputa o controversia. Es un punto que atrae a las partes por tratarse de un clima más cómodo que el judicial, aunque el hecho de que sea flexible no significa que el proceso no sea serio y riguroso. La flexibilidad consiste en el clima relajado donde se desarrolla el proceso, la libertad de movimiento que tiene el mediador en cuanto al uso de técnicas, el formato de reuniones, el tiempo a utilizarse etc. Se es espontáneo, pero no se debe improvisar. Es necesaria la formalidad en cuanto a saber los pasos a seguir, así como recordar la seriedad y la reglamentación que la ley establece.
- ***Voluntariedad*** - La voluntariedad consiste en la libertad de las partes para la adopción de decisiones a tomarse dentro del proceso de mediación, como por ejemplo; si van a entrar y asistir al mismo, los temas que desean tratar y si van a alcanzar o no un acuerdo final; inclusive la decisión de no continuar o retirarse del mismo cuando las partes lo deseen. Esto evita la confrontación negativa y provee para una futura interacción que produzca grandes frutos, ya que en la mediación no hay ganadores, ni perdedores. Como se ha señalado, la mayoría de los conflictos pueden ser resueltos a través de la mediación, sin embargo aunque en muchos países, la mediación está dentro del sistema formal, la obligatoriedad estriba en intentar un acuerdo voluntario. Si este no resulta, las partes no están obligadas a continuarlo y pueden abandonarlo en cualquier momento para dirigirse a una de las otras formas de resolución de conflictos.

El rol del mediador es:

- **Promover** el respeto recíproco (personas, ideas, sentimientos, historias)
- **Integrar** a los “sin vos”, configurar campos de interlocución.
- **Incentivar** la libertad y autonomía de los individuos.
- **Equilibrar** el poder entre las partes.
- **Alentar** a la participación y que las personas tomen decisiones.

La actitud del mediador debe ser una de transformación personal en cuanto a la manera de concebir la relación con el otro, lo que requiere actualizar su formación, fomentar la investigación, reconocer su rol social, incrementar la difusión, potenciar el trabajo en red y brindar sustentabilidad a los programas y proyectos entre otros. Debe ser neutral, sereno, observador, inspirar confianza, ser objetivo, confidencial, paciente, creativo e inspirar cierto grado de simpatía.

Estrategias a utilizarse en la mediación:

- **Separar a las personas del conflicto** – la objetividad en este caso es necesaria. Ver las cosas como son y tratar los problemas en orden de prioridad sin dejar de tratar a las personas como seres humanos. Hay que separar la relación personal de la situación a tratar, enfrentando directamente el problema.
- **Concentrarse en los intereses y no en posiciones** –hay que explorar cuales son los intereses de las partes ya que este aspecto constituye el conflicto en sí. Incluye deseos, inquietudes, emociones etc. Identificar lo que desean y por que. Las posiciones se refiere a los requerimientos, exigencias y demandas de las partes involucradas mientras que los intereses son las necesidades subyacentes.
- **Idear soluciones de mutuo beneficio** – son las soluciones que satisfagan las necesidades y deseos de las partes del conflicto. Es necesario la búsqueda de varias opciones como respuesta para lograr beneficios para todos.
- **Insistir que los criterios sean objetivos** – los acuerdos además de satisfacer las necesidades de las partes envueltas en el conflicto, deben ser viables buscando la mejor solución o la mejor alternativa en la negociación.

Para establecer iniciativas de mediación que integren la propuesta de género en las cooperativas se recomienda:

- **Analizar** los derechos de las mujeres así como los contenidos con perspectiva de género en la actual estructura programática de las cooperativas.
- **Reconocer** los límites de las propuestas para la construcción de un paradigma de desarrollo con perspectiva de género.
- **Reconocer** la necesidad de difundir una nueva cultura de respeto, equidad y justicia de género.
- **Incluir** en las políticas de las cooperativas un señalamiento de compromiso con las luchas por la equidad de género y la presencia de las mujeres en la construcción del paradigma de desarrollo y democracia.
- **Promover** la incorporación de la perspectiva de género en los planes de desarrollo, en las políticas, en los presupuestos y programas de las cooperativas.
- **Promover** que los medios de comunicación participen en la difusión de los valores y el concepto de equidad de género en el cooperativismo.
- **Diseñar** nuevas estrategias que propicien mayores oportunidades de participación de las mujeres en el ámbito cooperativista.
- **Impulsar** reformas y acciones que apoyen la formación de liderazgo de las mujeres en el movimiento cooperativo.
- **Capacitar** y orientar a las mujeres para que conozcan sus derechos.
- **Facilitar** el acceso de las mujeres a los órganos y niveles de toma de decisiones en las organizaciones cooperativistas.
- **Establecer** un programa de Mediación que provea para la prevención y gestión de conflictos o disputas que contribuya a crear una cultura de paz. No solo en el esfuerzo por la incorporación de una perspectiva de género en las cooperativas, sino en otras situaciones que se puedan generar en la estructura organizacional.

Los exhorto a que continúen en la reflexión y búsqueda de soluciones a situaciones que puedan afectar al movimiento cooperativista, dado que el conflicto social se encuentra presente en toda actividad humana. La Mediación de Conflictos es una alternativa con un enfoque pacífico, no coercitivo y no vinculante de la gestión de conflictos, en el cual participan libremente las partes involucradas que a su vez mantienen el control sobre los elementos principales del acuerdo. No debemos olvidar que tanto la Mediación como el Cooperativismo comparten los mismos valores y principios que los sustentan.

Muchas gracias.

Profa. Carmen L. Pérez Riestra
Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico

Ponencia presentada en la XV Conferencia Regional de la Alianza Cooperativa Internacional
República Dominicana
2 de octubre de 2007

Profa. Carmen L. Pérez Riestra
Profesora de Criminología de la Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico,
Recinto de Arecibo, Mediadora de Conflictos y Proveedora de Servicios
certificada por El Tribunal Supremo de Puerto Rico.