

## **Mediación: una práctica profesional**

### ***Anotaciones a la ley de Mediación Bonaerense***

Autor: *José María Lezcano*

#### **Resumen**

*Desde hace más de quince años, la mediación como medio de resolución de conflictos se ha planteado en la legislación y las prácticas profesionales con un vigor que supera las especulaciones de una simple tendencia, y obliga a pensar en verdaderos cambios de paradigmas jurídicos en la función de orden y control social propia del Derecho.*

*En vista a ello, este trabajo se plantea en dos partes. Por un lado -la primera-, exponer de manera básica algunas clasificaciones y características de los métodos, para luego avanzar sobre conceptos y principios propios de la Mediación. En ese sentido también expondremos las etapas que se pueden encontrar en este proceso en la práctica y los beneficios que trae, tanto para los ciudadanos, los abogados, el Poder Judicial y la sociedad en general.*

*En la segunda parte, abordaremos distintos antecedentes de la resolución auto-compositiva de conflictos, y su recepción en la legislación nacional, llegando finalmente a la reciente ley 13.951 de Mediación de la Provincia de Buenos Aires.*

#### **Palabras Clave:**

*Mediación – Principios – Etapas – Ley de Mediación – Práctica Profesional.*

#### **Abstract**

*For over fifteen years, mediation as a means of conflict resolution has been proposed in legislation and professional practice with a vigor that exceeds the speculation about being just a trend, and requires thinking about real changes in the legal paradigm related to the function of law, order and social control.*

*In view of this, this work is divided in two parts. The first one sets out in some classifications and characteristics of the methods, and then builds on concepts and principles inherent in mediation. As such the steps that can be found in this process in practice and the benefits it brings, both for citizens, lawyers, the judiciary and society at large will be discussed.*

*In the second part, we will address various backgrounds of the self-compositional resolution of conflicts, and its reception in domestic law, finally reaching the recent law 13.951 that rules Mediation in the Province of Buenos Aires.*

**Keywords:**

*Mediation – principles – steps – Mediation Law – professional practice.*

**Parte I: La mediación como forma social de resolución de conflictos**

**1.) Introducción**

Las formas de resolver conflictos<sup>1</sup> han sido variadas en la historia de la humanidad. Desde aquellos inicios donde la capacidad del más fuerte resultaba el orden imperante en determinar la solución de una disputa hasta sofisticados sistemas de resolución de conflictos vía Internet, se podría hacer un extenso recorrido del desarrollo de los medios de los que disponemos<sup>2</sup>.

Es así que, desde las primeras manifestaciones de organización social -como puede ser una tribu o una pequeña comunidad-, el interés y cuidado en encontrar formas de contener un conflicto y establecer mecanismos para resolverlo, ha sido prioritario en cualquier tipo de estructura social. Básicamente, el interés se encuentra en cuidar y controlar que un determinado conflicto entre dos o mas actores sociales (individuales o colectivos), no se

---

1 En los términos del presente trabajo, se utilizarán como sinónimos las palabras “conflicto” y “disputa”, más allá de reconocer las distinciones que suelen proponerse entre los términos. Es por ello que siempre que se refiera conflicto se entenderá conflictos interpersonales, o sea con dos o más actores, individuales o colectivos.

2 A pesar de las diferencias conceptuales y epistémicas, a los efectos prácticos que nos proponemos en este artículo, se utilizarán indistintamente las palabras “medios”, “métodos” y “sistemas” de resolución de conflictos.

extienda y afecte al resto de los integrantes, tornándose de una dimensión tal, que pusiese en riesgo la misma organización social. Así podemos encontrar formas sociales de resolución de conflictos, centradas en buscar canales de resolución que no agredan el tejido social. Por la forma y dinámica que la Mediación propone como medio, la identificamos como una de estos medios. En su referencia se proponen las siguientes páginas.

## 2.) Clasificación básica

Podemos ubicar distintas clasificaciones de los medios o sistemas de resolución de conflictos. En este trabajo nos interesa mencionar dos tipos de clasificación. El primero distingue aquellos en los que son las mismas partes quienes establecen la solución entre sí –métodos **autocompositivos**- de aquellos en los que la solución está determinada por un tercero distinto de las partes o participantes del conflicto –métodos **heterocompositivos**-. Entre los primeros podemos encontrar la negociación, la mediación, la facilitación, la conciliación, el ombudsmán, entre otros. Mientras que en los segundos se ubican el juicio, el arbitraje y el sumario administrativo. En esta clasificación donde se pone el acento es en la facultad y capacidad del tercero para imponer una solución, o si la solución sólo la alcanzan las propias partes, aún siendo ayudadas por un tercero.

Por otro lado, la segunda clasificación que tendremos en cuenta es aquella que pone la observación en la conducta que busca que las partes desarrollen en el mismo, entonces hablamos de medios **adversariales** y **no-adversariales**. En los primeros las partes buscan neutralizar al otro, al menos en sus posibilidades de obtención del objeto de la disputa. Aquí la *competencia* es el factor determinante. Los medios no-adversariales, en cambio, se caracterizan porque buscan que las partes se enfrenten de manera conjunta hacia el problema que tiene la forma de conflicto, resultando muchas veces necesario el aporte del otro para alcanzar la solución. En estos sistemas, el factor determinante es la *colaboración*.

En este marco, el presente trabajo girará en torno a la mediación como método de resolución de conflictos, y teniendo en cuenta las clasificaciones precedentes, podemos identificarla como un método auto-compositivo, pues son las partes quienes llegan a un acuerdo que ponga fin al conflicto, conducidas por un tercero neutral e imparcial; así como resulta un medio no-adversarial, pues el eje que busca el mediador y la dinámica de trabajo que el método plantea es la cooperación.

### **3) Mediación: Concepto y latitudes**

La mediación como proceso de resolución de conflictos puede ser considerada de manera simple, como una negociación asistida por un tercero neutral e imparcial.

El sentido común, las experiencias profesionales o comportamientos y funciones que distintas personas asumen ante conflictos determinados, hace que veamos las intervenciones de tales personas como “mediadoras” de la disputa. Si se lo observa de esta manera, la figura del instituto que se analiza podría tener un sentido demasiado amplio y escasamente definido, desfocalizando la atención de la mediación como una práctica profesional. Es por ello que una distinción que puede servir para aclarar cuándo estamos hablando de mediación y en que sentido, es distinguir entre *mediación en un sentido amplio* y *mediación en un sentido estricto*.

En *un sentido amplio*, hablamos de mediación cuando nos referimos al uso de técnicas y herramientas propias del método, y que se manifiesta en las intervenciones que un tercero tiene frente a una disputa determinada. Hasta puede ocurrir que las partes ni siquiera convoquen a tal tercero para ayudarlas, sino que su presencia e intervención se deba a otros motivos (afecto, interés superior, normativa de actuación, etc.). Pero el uso de las técnicas, procedimientos y destrezas del tercero, hacen que nos encontremos ante una mediación en un sentido amplio. Aquí, el concepto de “*caja de herramientas*” que encierra la mediación, es el

que hace referencia a las distintas habilidades, capacidades y destrezas que aporta el método, sirven para orientar la resolución de conflictos.

Por su parte, hablamos de *mediación en un sentido estricto*, cuando estamos frente a un procedimiento estandarizado, donde interviene un tercero mediador que además de estar capacitado, se encuentra habilitado por una autoridad específica. Al mismo recurren las partes para tratar un conflicto, y éste lleva adelante un procedimiento pautado para trabajar en la búsqueda de una resolución. En términos específicos, nos referimos a la mediación que surge del ordenamiento jurídico, al cual nos referiremos en la parte II.

Más allá de estas distinciones aclaratorias, lo cierto es que la mediación como instituto tiene sus características. Buscando identificar el proceso como tal, distinto de otras formas de resolución como la conciliación o la facilitación -por ejemplo-, los autores han propuesto definiciones, en las cuales se observan aspectos específicos del método. Así, Rubén Calcaterra considera que mediación *“es un proceso que, con la dirección de un tercero neutral que no tiene autoridad decisional, busca soluciones de recíproca satisfacción subjetiva y de común ventaja objetiva para las partes, a partir del control del intercambio de la información, favoreciendo el comportamiento colaborativo de la misma (Calcaterra, 1995, Cfr. Calcaterra, 2006)”*. Las mediadoras Caram, Eilbaum y Risolía (Caram, et al., 2006) exponen que es *“el Proceso en el que un tercero neutral, a solicitud de las partes, los asiste en una negociación colaborativa, en la que sus diferencias son replanteadas en términos de intereses, a fin de que puedan ellos mismos, tomar una decisión satisfactoria con relación a ellos”* o también se puede mencionar la definición de las Dras. Highton y Alvarez (Highton y Alvarez, 1995) para quienes mediación *“es un procedimiento no adversarial en el cual un tercero neutral ayuda a las partes a negociar para llegar a un resultado mutuamente aceptable.”*

Por su parte, sólo mencionaremos en la doctrina internacional las definiciones de Folger y Taylor para quienes mediación es *“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”* y la de Christopher Moore, para quien *“La mediación es la intervención en una disputa o negociación, de un tercero aceptable, imparcial y neutral que carece de un poder autorizado de decisión, para ayudar a las partes en disputa a alcanzar voluntariamente su propio arreglo mutuamente aceptable”*.

Bajo este recorrido de definiciones podemos encontrar aristas coincidentes: la necesaria calidad de neutralidad en el tercero que interviene en el conflicto, el cual no tiene autoridad decisional<sup>3</sup>, cuya función es ayudar a las partes analizar el conflicto que las vincula, mejorar la comunicación entre ellas, gestionar el conflicto para que logren encontrar soluciones que resulte objetivamente ventajosa para ambas, y que esta solución que logren satisfaga subjetivamente sus intereses y necesidades.

#### **4.) Principios de la Mediación**

Haciendo sólo un poco más que una enunciación de los principios que configuran el instituto de la mediación, en su proceso son determinantes: 1) la confidencialidad; 2) la voluntariedad; 3) la flexibilidad o informalidad del procedimiento; 4) la presencia de un mediador neutral e imparcial; 5) la conducción de las partes a un comportamiento colaborativo; 6) la orientación a las partes a poner la mirada en el futuro; 7) buscar la autocomposición del conflicto; y además, cabe mencionar que la ley de mediación de la Provincia de Buenos Aires ha establecido como un principio el consentimiento informado.

- 1) **Confidencialidad:** ella implica que todo lo que se diga, exponga o trate en una audiencia de mediación queda reservado al ámbito confidencial de la misma. Esto

---

3 Esta es una de las diferencias principales con la conciliación.

alcanza incluso a las audiencias privadas del mediador con uno solo de los participantes, salvo autorización de esa parte a comunicarlo a la otra. Bajo este principio, por ejemplo, el mediador no puede ser citado a declarar como testigo sobre alguna cuestión que pudo haberse planteado en el proceso, ni informar al juez sobre las negociaciones que llevaron adelante las partes en el seno de la mediación. Tampoco las partes pueden invocar en una demanda posterior -en caso de no llegar a un acuerdo- algún elemento dicho o expuesto en la mediación. Este principio tiene el límite en los casos en que surja la comisión de un delito de acción pública.

- 2) **Voluntariedad:** este principio se conecta con otro fundamental que es la autonomía de la voluntad de las partes, como libertad de estas para adoptar sus decisiones dentro del proceso. Esto va desde la concurrencia, participación y permanencia o no en un proceso de mediación, el o los conflictos y temas a considerar, las propuestas y opciones a elegir, el acuerdo a alcanzar, etc.
- 3) **Flexibilidad o informalidad del procedimiento** (pero con estructura): en la búsqueda de un clima cómodo y distendido para generar confianza y abordar el conflicto, el proceso suprime las exigencias formales o solemnidades de otros procesos de resolución. Por ello, el mediador, director del proceso, sigue una estructura propia del procedimiento de mediación, pero con una flexibilidad tal que le permita moverse con cierta libertad dentro del mismo y gestionar el conflicto, orientando a las partes hacia alguna solución.
- 4) **Mediador neutral en imparcial:** este principio habla de las dos características fundamentales que debe reunir el mediador y que debe guiar su dirección del proceso y sus intervenciones en el conflicto. Debe ser imparcial en relación a las partes y neutral en relación al conflicto. Para clarificar esto, más allá de lo difícil que resulta en la práctica y subjetividad del mediador, se lo puede diferenciar del juez, puesto que

éste es imparcial en relación a las partes, pero no es neutral en relación al conflicto, pues tiene la presión y el deber de su función y de las legislaciones específicas y aplicables al conflicto.

- 5) **Conducir a las partes a un comportamiento colaborativo:** este es uno de los objetivos de las intervenciones del mediador, pues debe buscar que las partes abandonen una perspectiva adversarial de ganar-perder (suma cero), para tratar el conflicto en forma colaborativa. Esto se plantea bajo la lógica de que la satisfacción del interés de una y la resolución del conflicto, depende de la satisfacción del interés de la otra que la lleva a participar del conflicto. Esta es la perspectiva que se conoce en teoría de los juegos en ganar-ganar: ya no enfrentados entre si, sino en colaboración en la búsqueda de una solución.
- 6) **Orientar a las partes a poner la mirada en el futuro:** en la mediación, los antecedentes fácticos sólo sirven de guía para comprender las características, formas y dimensiones del conflicto y de la relación entre las partes, pero logrado ese objetivo, las técnicas de mediación buscan que estas dejen de anclarse en el pasado y pongan la mirada en el futuro, tanto de cada una en relación con el objeto del conflicto y sus propios intereses (lo que quieren), como en el vínculo con la otra parte hacia el futuro.
- 7) **Buscar la auto-composición del conflicto:** a través de la reflexión de las partes, sistemáticamente guiada por el mediador sobre sus intereses y necesidades, opciones y alternativas, se pretende que ellas mismas alcancen un acuerdo mutuamente aceptable, que satisfagan sus propios intereses y que objetivamente represente ventajas en relación a la situación que motivó el conflicto. Este principio también implica una barrera para el mediador, en tanto que su responsabilidad sólo se limita en conducir el proceso eficientemente, de acuerdo a las técnicas y herramientas de la mediación, pero no en el efectivo logro (o no) del acuerdo entre las partes.



8) **Consentimiento Informado:** este principio, lo mencionamos dado que aparece en algunas legislaciones, en particular en la ley de mediación bonaerense, y se vincula directamente con la autonomía de la voluntad y el derecho a la información del que gozan las partes que asisten a una mediación. Entre otras formas, se manifiesta claramente en el momento del proceso que se llama discurso inicial, en el cual el mediador debe explicar las características del proceso, las funciones del mediador y las garantías (V.G. voluntariedad) y deberes (V.G. tratarse en un clima de respeto) que tienen las partes en el ámbito de la mediación, asegurándose que éstas lo comprenden y acceden a abordar su disputa en ese ámbito.

## **5.) Etapas del proceso de mediación**

Cuando se habló del principio de flexibilidad o informalidad, se aclaró que existía cierta estructura. Y ello es lógico, pues estamos frente a un procedimiento sistematizado, que requiere un orden, pero que el mismo no tiene la rigidez de otros medios de resolver conflictos.

Las profesoras Graciela de la Loza y Liliana Gonzalez, reconocidas mediadoras y formadoras de mediadores de nuestro ámbito, nos guían en una propuesta de procedimiento que comparten con otros autores, y que sin embargo es sólo una forma de sistematizar el procedimiento de mediación, siendo lo importante que cada una de estas etapas es necesario superar una para avanzar hacia la otra.

En este sentido, podemos hablar y abordar muy superficialmente 5 etapas, que se dividen en:

1. **Generación de la estructura y la confianza:** Es la primera etapa, en la que el mediador se presenta a sí mismo, cuales son sus funciones, presenta el procedimiento y las formas de trabajo. Aquí además de explicar los principios que buscan generar la confianza en el mediador y en el proceso, anuncia las formas de trabajo que puede

llevar a cabo, las reuniones conjuntas (el mediador, ambas partes y sus letrados) o privadas (el mediador sólo con alguna de las partes y su letrado), etc. Esta primera etapa es fundamental para poder abordar el conflicto de manera distendida y metódica.

2. **El relato de las partes**, es la etapa en la que los protagonistas de la disputa, requirente (quien solicita la mediación) y el requerido (quien es citado), hablan y exponen sus propios puntos de vista en relación al conflicto. Aquí, además del propio primer discurso que realizan, el mediador va interviniendo, por un lado, despojando el relato de los aspectos emocionales o agresivos que el mismo tenga (mediante el uso de herramientas comunicacionales tales como lenguaje neutral, parafraseo, resumen, y demás), y por otro, haciendo reflexionar a las partes mediante preguntas y otras técnicas, sobre las motivaciones que los lleva a estar en el conflicto, los intereses que buscan satisfacer, así como sus propios comportamientos en relación al objeto y a su vinculación con la otra parte.
3. **Replanteo o re-encuadre del mediador**, luego de reconocer el conflicto a través de la información obtenida del relato de las partes, el mediador realiza una meta-intervención que mueve a reconocer la disputa desde otro punto de vista (re-encuadre), o sea replantearlo en término de intereses que necesitan satisfacer mutuamente las partes para encontrar una solución al mismo. Ello se realiza a través de preguntas reflexivas que marcan el momento apropiado para motivar la siguiente etapa.
4. **Generación de opciones**, redefinido o entendido de otra u otras maneras el conflicto, y reconociéndose los reales intereses de los implicados en él, se va provocando el momento de creatividad en la búsqueda de distintas opciones que se pueden presentar para alcanzar los objetivos que motivan la participación en el conflicto, y las decisiones necesarias para alcanzar una resolución. En esta etapa, las intervenciones

del mediador sólo se limitan a ser disparador de un pensamiento creativo-colaborativo, pero no puede ni debe proponer de manera directa una solución.

5. **Acuerdo o cierre**, si todas las anteriores etapas han sido superadas y se han encontrado opciones adecuadas, útiles y mutuamente aceptables, se llega a la etapa de plasmar estas ideas en compromisos concretos que las partes asumen, dando por resuelto el conflicto. Claro está que la mediación puede terminar en cualquiera de las etapas anteriores si las partes no desean continuar con el proceso o buscan otros medios para tratar el conflicto, como puede ser el judicial.

## **6) Beneficios para las partes, los abogados y la sociedad en general**

Debemos señalar que la mediación no es la panacea, no posee propiedades mágicas ni suenan violines de armonía y concordia en el tratamiento de los conflictos. No todos los conflictos van a encontrar una solución en la Mediación ni todos los protagonistas aceptan la auto-composición como medio adecuado. Es simplemente un medio más que busca complementar las formas que tradicionalmente se utilizan para solucionar disputas.

Sin embargo, sí podemos destacar que plantea interesantes beneficios, tanto para las partes, los abogados, el sistema judicial y la sociedad en general. En primer lugar, en relación a las partes, este medio procura la autonomía de la voluntad, una individualidad que tenga en cuenta al otro, y que las empodere en las actitudes de las mismas a hacerse cargo de la relación conflictiva y participar en la solución del problema. Por otro lado, la confidencialidad es una ventaja significativa, principalmente en relación a determinados tipos de conflictos, donde la exposición, los temas que se tratan o los términos precisos de la solución, sean necesarios que queden en el ámbito privado de las partes y el mediador. La flexibilidad del proceso y su informalidad también es otra ventaja que debe mencionarse, en tanto permite a las partes una agilidad y dinámica adecuada para abordar sus conflictos. También debemos

mencionar los menores costos que implica la mediación, en comparación con el proceso judicial. Ello en tanto a lo que se refiere a costos económicos, ahorro de tiempo, así como también menores costos emocionales que implican las tensiones de estar en un juicio.

En relación a los abogados, la mediación tiene como ventajas la posibilidad de resolver en menor tiempo mayor cantidad de asuntos. Así como también la mediación le permite dividir su actividad profesional en el asesoramiento de su cliente, y en la participación directa en el momento específico de negociar opciones y resolver la disputa. Por otro lado, implica ciertamente menores gastos de justicia, la posibilidad de estimular capacidad del trabajo interdisciplinario, así como también el desarrollo del pensamiento lateral, creativo, y el aumento del cúmulo de herramientas y estrategias de negociación, entre otros.

En lo que respecta a las ventajas para el sistema judicial, las ventajas del método se pueden ver en la ayuda al descongestionamiento de los tribunales, favoreciendo el mejor aprovechamiento de recursos (humanos y materiales), agiliza y mejora la dinámica del propio sistema así como también permita la especialización del mismo, entre otros.

Finalmente, y para cerrar esta primera parte, los beneficios que la mediación plantea a la sociedad está en el cambio de mentalidad, el cambio colectivo que persiga comportamientos más sociales de abordar disputas, que busque reemplazar la cultura del enfrentamiento y violencia, por otras que se interrogue por otras alternativas, un reconocimiento del “otro” de una manera más integral, buscando en definitiva, reducir la violencia llegando a niveles más aceptables de paz social.

## **Parte II. La mediación en nuestro ámbito**

### **1) Antecedentes históricos y perspectiva actual de los medios de resolución de conflictos.**

Haciendo una somero recorrido por algunos antecedentes históricos de formas de resolución de conflictos desarrolladas en distintas civilizaciones, podemos mencionar que en al Antigua China, se enmarcan en su filosofía Oriental los Comites Populares de Conciliación en la República Popular China<sup>4</sup>. En general puede reconocerse la importancia de la autodeterminación y conciliación en el sistema legal Chino (Ginsberg, 1978 cfr. Folberg y Taylor) así como la consideración que la persuasión moral y el acuerdo son pilares para logra la resolución óptimas de desavenencias (Cohen, 1966 cfr. Folberg y Taylor, 1997). También podemos encontrar coincidencias en las costumbres japonesas<sup>5</sup> (Henderson, 1965, cfr. Folberg y Taylor) donde se esperaba que el líder de una población ayudara a resolver disputas<sup>6</sup>.

En partes de África existía la costumbre de reunirse en asamblea o juntas de vecindario, las que podían ser convocada por cualquier contendiente o vecino, para que una personalidad respetada o autoridad actuara como conciliador y los ayudara a resolver la disputa. (Gibbs, 1963, Guliver, 1979, cfr. Folberg y Taylor)

Se puede mencionar también que la iglesia y los templos desempeñan un papel destacado en la resolución de conflictos entre sus miembros<sup>7</sup>. Grupos étnicos y religiosos, han establecido sus propios sistemas alternativos para resolver disputas, con lo cual pretenden

---

4 En la Republica Popular China, a través de la institución de los Comités Populares de Conciliación, la mediación a gran escala se continua ejerciendo en la actualidad, y en el sistema legal chino se concede una importancia considerable a la autodeterminación y a la mediación.

5 Un claro reflejo de lo comentado ha sido expuesto por el profesor Yashuei Taiguchi en las conferencias brindadas en el marco del International Council for Commercial Arbitration ("ICCA.") de 1996, sobre la evolución histórica de los diversos mecanismos de solución de controversias en Oriente, expresando: "...un típico ejemplo es Japón, en donde, bajo el régimen feudal que duró por más de 250 años hasta 1868, no existía ejercicio del Derecho permitido; había un fuerte sistema comunal para promover la amigable conciliación de las disputas y eliminar el litigio. Litigar estaba condenado como una falta moral hacia la sociedad y hacia la otra parte. No se suponía que un buen juez dictara sentencia sino que intentara alcanzar una buena conciliación. Esta tradición estaba profundamente arraigada en la mente del pueblo y formó la cultura de resolución de disputas en Japón. Los cambios políticos y económicos radicales que tuvieron lugar en los últimos 100 años han ciertamente afectado esta cultura, pero ella persiste en muchas formas perceptibles"

6 Las disposiciones legales para la conciliación de desavenencias personales en los tribunales japoneses fueron aprobadas antes de la Segunda Guerra Mundial.

7 En el Nuevo Testamento se menciona que Pablo se dirigió a la congregación en Corinto pidiéndoles que no resolvieran sus desavenencias en el tribunal, sino que nombraran a personas de su propia comunidad para conciliarlas (1 Corinto 6. 1-4). También se pueden nombrar el perdón, la reconciliación y la comunidad como valores religiosos destacados.

eludir la imposición de los valores gubernamentales de la mayoría y conservar sus propios medios de resolución de conflictos<sup>8</sup>.

La necesidad de resolver conflictos sin la imposición de una autoridad externa ha sido un interés compartido por grupos de mercaderes, gremios comerciales, gitanos, e incluso por el crimen organizado. La resolución de conflictos interpersonales y comerciales entre miembros de un grupo con la asistencia de terceras partes, respetadas del mismo grupo, es una manera de conservar la independencia y establecer normas.

Asimismo, realizando un planteo epocal, la resolución de conflictos por medios diferentes a los sistemas judiciales de los Estados Nacionales, han tenido un interesante desarrollo en temas de Internet. La integración de las nuevas tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) para la resolución de conflictos han dado en manifestarse en los sistemas de resolución de conflictos en línea (Lezcano, 2010) o por su referencia americana, desde donde encontramos su origen, los Online Disputes Resolution -ODR-, los cuales hace tiempo vienen integrándose en temas de nombres de dominio (UDRP), propiedad intelectual, compras y transacciones por Internet. Así, los sistemas de resolución de conflictos en línea, pueden ser definidos como sistemas de Tecnologías de Información y comunicaciones, cuyo diseño y arquitectura está orientada a la resolución de conflictos (Lezcano, 2010)

## **2) Los sistemas auto-compositivos en el siglo XX**

Podemos encontrar una nueva atención sobre estos sistemas en la segunda década del siglo XX, cuando en EEUU se comenzaron a utilizar estos procedimientos de resolución de desavenencias en las relaciones obrero patronales (Merry, 1982, cfr. Folberg y Taylor). Así, se extendieron a conflictos familiares, vecinales, medio ambiente, etc.

---

<sup>8</sup> El Beth Din Judio es un consejo formado por un grupo local de rabinos que ha existido con este propósito durante muchas generaciones y circunstancias.

También cabe destacar que hacia la década del '50, la necesidad de la rápida articulación de vías diplomáticas ante situaciones de peligro bélico renueva el interés, tanto sobre medios negociados y autocompositivos, como fundamentalmente estudios sobre el conflicto y las formas de alcanzar la paz. Ello claro está, fruto de los lamentables resultados de la Segunda Guerra Mundial. De esta época son desarrollos científicos de interés para estos sistemas, como la teoría de los juegos, dilema del prisionero, entre otros.

Algunos años después, ciertas universidades, dentro de las que se destacan las escuelas de administración, negocios y economía de Harvard, desarrollan interesantes estudios sobre las formas de resolución de disputas que estimule el trabajo colaborativo de los adversarios. De esta manera surgen distintas “escuelas” y perspectivas teórico-prácticas o “modelos” de mediación, dentro de las cuales sólo mencionaremos las escuelas tradicionales: el modelo de negociación y mediación de Harvard, entre los cuales se destacan autores como Ury, Fisher, entre otros; el modelo de Mediación Transformativa, mencionando autores como Folger, Bush y Moore; y el modelo de la escuela circular-narrativa de Sara Coob.

### **3) Su recepción en Latinoamérica**

En la década de 1990, en países como Colombia, Perú y Argentina se iniciaron una serie de políticas públicas orientadas a incorporar a los sistemas jurídicos formas “alternativas” de resolución de conflictos, en particular Mediación, Conciliación y Arbitraje. En un rápido análisis de estas corrientes en Argentina, podemos mencionar factores importantes que dieron impulso a estos sistemas. Por un lado, hacia fines de 1990, el interés del sector privado se articuló mediante cámaras empresariales (Comercio, Industria, entre otros), con el apoyo de programas específicos de métodos RAD (Resolución Alternativa de Disputas) provenientes de organismos internacionales como el BID, el Banco Mundial, el

Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), el National Center for State Courts (NCSC), entre otros.

Otro impulso lo podemos encontrar también desde organismos internacionales, pero con mayor participación directa de magistrados judiciales nacionales y representantes ministeriales de justicia<sup>9</sup>, que compartían una preocupación manifiesta sobre el congestionamiento del poder judicial y la deficiente calidad del servicio de justicia brindado.

Lo importante de destacar de esta perspectivas está en ser antecedentes que finalmente abrieron el camino al reconocimiento de estos sistemas como alternativas válidas de acceso a la justicia. No obstante es posible ciertas observaciones de algunas estrategias a efectos de poder avanzar en la consideración de estos sistemas. Cabe destacar que la mayoría de las iniciativas comparten la preocupación por el congestionamiento de los tribunales y el sistema de justicia. Sin embargo, en la justificación de los métodos, en particular mediación, se observa un error de enfoque y hasta ontológico sobre este sistema. Ello es así, pues puede verse una función instrumental como principal objetivo de estas políticas: *dado el problema de la saturación del sistema judicial, se plantea como solución la articulación de la mediación buscando el descongestionamiento*. Objetivo que al mediano y largo plazo tuvo sus resultados, como lo muestran las estadísticas judiciales del PJN. Aunque también vale decir que no estuvo exento de errores, básicamente al considerar el sistema como “un trámite” antes del juicio. Algunas deficientes calidades del servicio prestado por muchos mediadores, avalan estas palabras. Ello es un claro error de enfoque, pues se debe destacar que los objetivos de la mediación y los medios autocompositivos, no es la descongestión del sistema judicial, sino *lograr un cambio social y cultural profundo en las formas de resolver conflictos por parte de los actores sociales*. Es generar un cambio social hacia la cultura del no-litigio (como única

---

<sup>9</sup> Entre otros, se menciona el GE/REMJA/doc.77/01 del Grupo Especial encargado de dar cumplimiento a las Recomendaciones de las Reuniones de Ministros de Justicia o de Ministros o Procuradores Generales de las Américas: “Métodos Alternativos De Resolución De Conflictos En Los Sistemas De Justicia De Los Países Americanos”



forma de resolver conflictos), el protagonismo de los actores en la resolución, el emponderamiento de las partes, reducir los índices de violencia, entre otros.

Tener en claro este punto resulta fundamental en la concepción y el sentido de la mediación, principalmente en su fase operativa más directa que se reconoce en cada encuentro entre el mediador y las partes con sus abogados. Es en esos encuentros en los que se reconoce la razón misma del instituto y la calidad del servicio que implica, aplicando las técnicas y destrezas del mediador a la relación de cada una de las partes con el conflicto, y de las partes entre sí.

#### **4.) La Mediación en Argentina**

En nuestro país, a principios de la década de 1990 se puso en marcha el proyecto de Mediación en Argentina. Mediante Resolución 297/91 del Ministerio de Justicia de la Nación (hoy Minis. De Justicia y Derechos Humanos) se crea una Comisión de Mediación encargada de poner en marcha el plan o programa Nacional de Mediación. A través del decreto presidencial 1480/92 se la declara de interés nacional este medio, se dispone la creación de un Cuerpo de Mediadores, una Escuela de Mediación y la realización de una prueba piloto en el ámbito de la Capital Federal. Finalmente, se sanciona la ley 24.573 (B.O. 27/10/1995), comenzando a regir en la Justicia Nacional y Federal Civil y Comercial a partir de 1996. Esta ley tuvo una serie de leyes que prorrogaron el tiempo de su obligatoriedad<sup>10</sup>, siendo su última modificación a través de la ley 26.589, que además de establecer un sistema específico sobre la mediación en temas de familia (Art. 30 y ss).

El ámbito laboral también fue incluido en la implementación de medios de resolución “alternativa” de conflictos, pues mediante la ley 24.635 (B.O. 03/05/1996) se establece el Servicio de Conciliación Laboral Prejudicial Obligatoria (SECLO). Fuera de la Mediación en un sentido estricto, pero desde las perspectivas de resolución de conflictos que los sistemas

---

<sup>10</sup> La ley original preveía la obligatoriedad como requisito de admisión de las demandas por el plazo de 10 años.

auto-compositivos, en base a la informalidad, agilidad, menores costos y muchas veces, grados de satisfacción diferentes al sistema del proceso judicial, podemos mencionar las formas de conciliación en aspectos tales como defensa del consumidor, las mencionadas instancias administrativas de conciliación en temas laborales, las estrategias que proponen el Defensor del Pueblo, entre otros. Incluso dentro del propio sistema judicial se encuentran formas conciliatorias, como el caso del proceso de Familia y las audiencias previas a la apertura a prueba de procesos laborales.

Distintas provincias Argentinas han seguido la orientación del Poder Judicial Nacional, incorporando en sus ordenamientos a la Mediación como medio de resolución de conflictos. Ello se ha realizado, sea a través de leyes especiales, así como también los poderes Judiciales han propiciado su implementación a través de Acordadas de las Supremas Cortes provinciales. Hasta el momento, sólo 3 provincias (La Pampa, La Rioja y Santa Cruz)<sup>11</sup> no han incorporado este medio de resolución. En la provincia de Buenos Aires fue incorporada a través de la Ley 13.951 (B.O. 10/02/2009)

## **5. Mediación en la Provincia de Buenos Aires. Mediación Prejudicial Obligatoria y Mediación Voluntaria**

Una de las últimas provincias que ha incorporado la Mediación a su legislación de forma ha sido la provincia de Buenos Aires. Como se dijo, está sancionó la ley 13.951 en diciembre de 2008 y ha ido reglamentando su implementación (no concretada aún al momento de la elaboración de este trabajo) a través distintos de los decretos<sup>12</sup>.

En los antecedentes inmediatos de la ley 13.951 se encuentran proyectos en los que surgían manifiestas las tensiones en relación a la habilitación de las incumbencias

---

11 Para ampliar esta información consúltese: <http://www.csjn.gov.ar/accjust/docs/cuadro.jsp> (25/04/2012)

12 Decretos 130/2010, 2530/2010, 132/2011, 652/2010, 110/2010 y Res. del Min. De Justicia y Seguridad de la Prov. De Bs. As. 2763/2011 y 462/2012.

profesionales autorizadas para llevar a cabo mediaciones<sup>13</sup>. Las posiciones buscaron equilibrarse finalmente en el texto definitivo de la ley que establece la mediación pre-judicial, con carácter de obligatorio (con sus correspondientes excepciones) para lo cual es requisito habilitante ser abogado, debidamente capacitado (Art. 26) inscripto en el Registro de Mediadores de la Provincia de Buenos Aires (Arts. 25 a 30), previa aprobación del examen de admisión. A su vez establece la Mediación Voluntaria (Arts. 36 a 38), la cual puede ser realizada por profesionales de cualquier disciplina, capacitados en mediación y debidamente matriculados.

También es importante destacar, un interesante antecedente en materia de mediación Penal, que desde hace algunos años viene operando paulatinamente a través de la ley 13.433 (B.O. 19/01/2006) en el ámbito de Ministerio Público.

La ley de mediación de la provincia de Buenos Aires 13.951, luego de declarar el régimen de Mediación como método alternativo de resolución de conflictos judiciales como de interés público, ha reconocido positivamente varios de los principios básicos del instituto de mediación. En su artículo 1 plantea la neutralidad, imparcialidad, confidencialidad e incorpora al nivel del principio el consentimiento informado que resulta, a grandes rasgos la confluencia de la autonomía de la voluntad con el derecho a la información para los participantes de la mediación. En el mismo artículo establece, como se dijo, los dos tipos de mediaciones a los que se refiere la ley: Mediación Obligatoria (pre-judicial) y Voluntaria.

Se establece este procedimiento con carácter de obligatorio previo a todo juicio que tenga por objeto materia disponible por los particulares (ello con las exclusiones que mencionaremos), y plantea que su objeto es promover y facilitar la comunicación directa entre la partes que permita la solución del conflicto.

---

13 Los proyectos que tenían estado parlamentario a la fecha de la sanción de la ley y sobre los que se trabajó fueron: 1) Proyecto presentado el 11/03/2008 por los Senadores Jesús Porrúa y Diego O. Rodrigo que establecía sólo la mediación pre-judicial obligatoria por parte de un mediador abogado; 2) Proyecto presentado por la Senadora Helguero que establecía mediación obligatoria y mediación extrajudicial, siendo requisito para la primera ser de profesión abogado capacitado en mediación y profesional de cualquier otra disciplina con la debida capacitación; 3) Proyecto presentado por la Senadora Arcidiácono que establecía la mediación prejudicial y mediación voluntaria, resultando las profesiones habilitantes en el mismo sentido que el proyecto de la Senadora Helguero.

Consideramos importante destacar que si bien la ley establece esta forma, el principio de voluntariedad y de flexibilidad propio de la mediación, justo al principio de oportunidad del proceso judicial, permite que cualquier causa que ya esté iniciada en un proceso judicial, pueda ser materia de una mediación privada (ya sea por iniciativa de las partes o por propuesta del juez), y llegado a un acuerdo, éste se presente a homologar en el proceso judicial que vinculaba a las partes.

Otra cuestión que es necesario aclarar es lo que se refiere a la “obligatoriedad” de la mediación, teniendo en cuenta el principio de voluntariedad de la misma. Este requisito, atípico en el instituto, deriva de la ley nacional y posee (como en aquella), una razón instrumental: el quiebre de la resistencia profesional a utilizar este método. Es por ello que, esta obligatoriedad culmina con la presentación a la primera audiencia e intervención del mediador (Art. 14).

#### **5. a) Materias excluidas (art. 4):**

Han quedado excluidos de la obligatoriedad del proceso de mediación las causas penales (inc. 1), temas de familia tales como las acciones de separación personal y divorcio, nulidad de matrimonio, filiación, patria potestad, alimentos, guardas y adopciones (inc. 2); los procesos de declaración de incapacidad y de rehabilitación (inc. 3); las causas en las que el Estado Nacional, Provincial, municipal o entes descentralizados sean parte (inc. 4); las acciones de amparo, habeas corpus e interdictos (inc. 5); las medidas cautelares hasta que se encuentren firmes (inc. 6); las diligencias preliminares y prueba anticipada (inc. 7); los juicios sucesorios y voluntarios (inc. 8); los concursos y quiebras (inc. 9); las acciones promovidas por menores que requieran la intervención del Ministerio Público (inc. 10); las causas ante los Tribunales Laborales (inc. 11) y las causas que tramiten ante los Juzgados de Paz Letrados (inc. 12).

Respecto de los juicios ejecutivos y seguidos por desalojo, la mediación prejudicial obligatoria será optativa para el actor (art. 5).

En estas exclusiones es necesario hacer algunas primeras observaciones.

En primer lugar, la ley excluye estos temas de la obligatoriedad de atravesar la etapa de mediación obligatoria antes de iniciar el proceso. Resulta una especie de excepción al requisito de la mediación como admisibilidad de la demanda en temas de contenido patrimonial disponible por las partes. No quiere decir que las partes no puedan recurrir a una mediación en alguna de estas materias (por ejemplo, una mediación voluntaria), sino simplemente no les es obligatoria para iniciar el proceso.

En segundo lugar, aunque en el mismo sentido, los típicos ejemplos de esto los encontramos en los incisos 2 (temas de familia) y 11 (asuntos laborales) de la excepción, que han sido excluidos presumiblemente porque ya tienen establecidos ámbitos de conciliación particulares (ej: consejero de familia, audiencia de conciliación laboral luego de trabada la litis en el proceso laboral, o la misma intervención de SubSecretaría de Trabajo del ministerio provincial). No obstante resultar procesos diferentes (amigables componedores, facilitadores, conciliaciones), nada impide que se puedan realizar mediaciones en cualquier etapa del conflicto, es decir, antes de iniciar la acción, durante el proceso, y -aunque poco probable pero posible- luego de dictada la sentencia.

Por su parte, respecto de los juicios sucesorios, concursos preventivos, liquidación de la sociedad conyugal, alimentos, etc., puede ser una muy buena práctica que agilice el proceso de resolución, que las partes e interesados recurran a una mediación para que ellas mismas (asesoradas por sus letrados) negocien los temas que son materia disponible. Ello, claro está, independientemente y sin afectar de la facultad jurisdiccional de los jueces de dictar sentencias y resoluciones que causen estado.

## **5.b) El procedimiento**

El procedimiento de mediación, en la letra de la ley y su reglamentación es simple, aunque por el momento sólo podemos guiarnos por ella, dado que hasta la redacción de este artículo su dinámica no ha sido implementada. No obstante, copia la dinámica establecida por la ley de mediación de Capital Federal

Este procedimiento se encuentra entre los artículos 6 a 24, en los que sintéticamente se establece que se formaliza la pretensión ante la Receptoría General de Expedientes, en la que se sortea un mediador y el juzgado que va a intervenir. Sobre este punto nos detendremos solo un momento, puesto que -desde nuestro punto de vista- no resulta afortunado este sistema del sorteo simultaneo del juzgado que va a intervenir, dado que ello puede llevar a un desbalance de poder entre las partes si se conoce antes de la mediación, cual es la jurisprudencia de un determinado juzgado en relación a algún aspecto de la materia mediable (V.G. tipo de tasa de interés, ponderación de daño moral, etc.), lo que significa un factor de presión y desequilibrio en el proceso de mediación.

Con estos elementos (sorteo del Mediador y del Juzgado a intervenir), el requirente (actor) debe llevar el formulario del sorteo a la oficina del mediador quien habrá de fijar audiencia dentro de los 45 días. La notificación al requerido (demandado) puede ser personal, por cédula, carta documento o acta notarial.

La comparecencia debe ser personal, no admitiéndose la representación de personas físicas (Art. 15), salvo en los casos de requeridos que se domicilien a más de 150 Km. de la cabeza departamental, ámbito geográfico en el que se ubicaría la oficina de los mediadores. El artículo 16 establece que la asistencia letrada de las partes será obligatoria. El plazo establecido para tratar las audiencias es de 60 días desde la notificación del requerido, pudiendo ser prorrogable por 15 días más con acuerdo del mediador.

La ley establece que las sesiones pueden ser conjuntas y privadas (art. 16), garantizando la misma que debe mantenerse la confidencialidad en ambos tipos de reuniones.

En los casos en que del proceso de mediación no se haya alcanzado solución del conflicto, se extiende un acta quedando expedita la vía judicial.

### **5.c) El acuerdo y la homologación**

Un planteo interesante debido a sus controversias traen los artículos 18 a 22 de la ley, que se refiere a los casos de acuerdo del proceso de mediación y la homologación del mismo. El artículo 18 dice *“Cuando la culminación del proceso de Mediación, deviniera del arribo de un acuerdo de las partes sobre la controversia, se labrará un acta en la que deberá constar los términos del mismo, firmado por el Mediador, las partes y los letrados intervinientes...”*, el artículo 19 establece que el convenio se someterá a la homologación del Juzgado (sorteado según el artículo 7) *“el que la otorgará cuando entienda que el mismo representa una justa composición de los intereses de las partes”*, el juzgado emitirá resolución fundada homologando o rechazando el acuerdo (art. 20), y faculta al juez a formular observaciones al acuerdo, devolviendo las actuaciones al mediador para que, en un plazo no mayor de diez días, *intente un nuevo acuerdo que contenga las observaciones señaladas* (art. 21). Finalmente, en el supuesto que se deniegue la homologación, quedará expedita para las partes la vía judicial.

Esta característica que la mediación pre-judicial obligatoria ha adoptado en la provincia de Buenos Aires, en lo que se refiere a la homologación del acuerdo, es particular en nuestra legislación, en comparación con otras legislaciones nacionales y provinciales<sup>14</sup>.

Por otro lado, aunque vale decir que nos manejamos bajo supuestos atento no se ha implementado efectivamente la mediación, desde nuestra lógica vemos que las facultades que la ley otorga al juez tensionan y hasta pueden chocar con el principio de confidencialidad,

---

14 Cabe indicar que si existe la obligatoriedad de la homologación otras legislaciones, en los casos que intervengan incapaces.

voluntariedad y neutralidad naturales de la mediación. Nos preguntamos ¿Qué es lo que el juez puede observar y objetar?, ¿cuáles son los planteos que podría hacer el juez para no homologar un acuerdo que resulta materia disponible para las partes? ¿cómo influyen estas observaciones en las intervenciones del mediador? Sobre este punto han sido muchas y variadas las opiniones que se escuchan en los foros y congresos sobre la materia. La duda es ¿imperará el pragmatismo que implicaría sólo el análisis de los aspectos formales del acuerdo (VG. capacidad de las partes) o los jueces se sentirán en la obligación de intervenir en el conocimiento de las negociaciones de las partes plasmadas en el acuerdo?. Desafortunadamente la reglamentación no ha dado mayor luz al alcance de los términos tan poco precisos como “la justa composición de intereses”. Esto deja una serie de interrogantes que la marcha de la mediación, el comportamiento de los jueces y en definitiva el devenir histórico podrá ir respondiendo.

#### **5.d) Registro Provincial de Mediadores y la Formación de Mediadores**

La ley establece una Autoridad de Aplicación de la ley, seguramente en el ámbito del Ministerio de Justicia y Seguridad de la Provincia, y un Registro Provincial de Mediadores, que será responsable de su constitución, calificación, coordinación, depuración, actualización y gobierno del sistema.

Indica que los mediadores podrán excusarse o ser recusados por las mismas causales que los jueces de primera instancia, sin admitirse recusación o excusación sin causa. Asimismo establece la prohibición de asesorar o patrocinar a alguna de las partes en las que él haya intervenido como mediador, hasta un año después de cesar su inscripción en el Registro, siendo absoluta la prohibición para intervenir en alguna causa que haya pasado ante él.

La Autoridad de Aplicación, que designe el Poder Ejecutivo Provincial tendrá las funciones de implementar las políticas de puesta en marcha de la ley, crear y organizar el



Registro de Mediadores, otorgar la Matrícula de Mediador, celebrar convenios que tengan por finalidad la implementación del instituto, recibir denuncias por infracciones de mediadores, habilitar y supervisar los espacios físicos donde se lleven a cabo las mediaciones, organizar, apoyar, difundir y promover programas de capacitación, etc.

Sobre este último punto, vamos a destacar que a través del decreto 130/10 del Ministerio de Justicia y Seguridad de la Provincia, se estableció que la formación y capacitación de mediadores de la provincia es mediante un programa formación de 150 hs., el cual sólo se encuentran habilitados para su dictado los Colegios de Abogados y las Facultades de Derecho nacionales con asiento en la Provincia de Buenos Aires. En base a ello, nuestra Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, a través de la Secretaría de Postgrado, ha ampliado la capacitación en mediación que venía dictando en orden a la ley nacional, ajustando la formación también para la mediación conforme la ley provincial.

## **6. Conclusiones**

A lo largo de estas páginas hemos realizado un rápido recorrido por algunas cuestiones básicas de un medio no-adversarial y auto-composición de resolución de conflictos como es la Mediación. En ello, es posible encontrar una tendencia a un verdadero cambio de paradigmas en el Derecho sobre las formas que este plantea para mantener el orden y el control social: ya no a partir de una única opción que representa una autoridad jurisdiccional que desde arriba establezca cómo se resuelve una disputa, sino la búsqueda de una fórmula que desde los mismos actores sociales, protagonistas de la disputa –desde abajo, si se permite la expresión-, articulen los medios de solución que les beneficie mutuamente y al mismo tiempo mantenga el orden y control social.

Es evidente que este tipo de instituciones, plasmadas en la legislación positiva, implica también una de las reformas más importantes en materia procesal, no de manera directa en el

proceso judicial mismo, pero sí en el acceso a la justicia como base y fundamento de un proceso efectivo.

Desde los principios y formas que propone la mediación como práctica -sea en un sentido amplio o estricto-, puede reconocerse una marcada inclinación de avanzar sobre caminos menos formales y más sociales de resolución de conflictos, que además de tener el enfoque jurídico sobre la observación del problema, incluya otros planos que deben tenerse en cuenta si se desea tener una mirada integral sobre un fenómeno de características complejas como lo es un conflicto.

## **Bibliografía**

- Alvarez, Gladys (2003). “La Mediación y el Acceso a la Justicia” Ed. Rubinzal-Culzoni. Buenos Aires.
- Barona Vilar, S. “Solución extrajudicial de Conflictos (ADR)”, Tirant lo Blanch, Valencia, 1999.
- Calcaterra, Rubén (2005). “Mediación Estratégica” Ed. Gedisa. Buenos Aires.
- Caram, Maria Elena, y otros. (2006) “Mediación. Diseño de una práctica” Ed. Historica de Emilio J. Perrot. Buenos Aires
- Carulla, Pedro “La mediación, una alternativa eficaz para resolver conflictos empresariales” Anuario de Justicia Alternativa – Núm. 1/2001, Enero 2001. <http://vlex.com/vid/245734>
- Coser, L. “Nuevos Aportes a la teoría del Conflicto Social”, págs. 25-31 Ed. Amorrortu, Buenos Aires,, 1965.
- Diez, Francisco y Tapia, Gachy (1999) “Mediación. Herramientas para Trabajar en Mediación”. Ed. Paidós. Bs.As.
- Entelman, R. F. Teoría de Conflictos. Hacia un nuevo paradigma, Ed. Gedisa. Barcelona. Pág. 44. Para ampliar Primera Parte: El Universo de los Conflictos (2005)
- Fisher, Roger, y otros (1985) “Si... ¡de acuerdo! Cómo Negociar sin Ceder”. Trad. Vasco Montoya, E. y de Hassan, A. Grupo Editorial Norma,. Colombia.
- Folberg, Jay y Taylor, Alison “Mediación. Resolución de conflictos sin litigio”. Ed. Limusa Noriega Editores. Mexico. España. Venezuela. Colombia. (1997).

- Folger, Joseph, y Baruch Bush, R. A. (2006). “La Promesa de la Mediación. Cómo afrontar conflictos a través del fortalecimiento propio y el reconocimiento de los otros” Trad. Leal, A. Ed. Granica. Buenos Aires.
- Gozaíni, O. “Formas Alternativas para la Resolución de Conflictos”. Ed. Depalma. Bs. As. 1995. –
- Katsh, E. (1989). The Electronic Media and the Transformation of Law. Nueva York: Ed: Oxford University Press.
- Lezcano, José María “Mediación y la Resolución de Conflictos. Hacia el estímulo de nuevas competencias profesionales”. Presentado en VI Conferencia Latinoamericana de Crítica Jurídica, UNLP. Presentado en la Comisión Nro. 7 “Enseñanza del Derecho. Enfoques críticos”. Publicado en Actas. ISBN 978-987-27453-0-1
- López B., Manuel y otros: (2006) “Justicia Comunitaria y Jueces de Paz. Las técnicas de la Paciencia” (págs. 11-62 y 166-180) Ed. Corporación Región, Red de Justicia Comunitaria, Instituto Popular de Capacitación de la Corporación de Promoción Popular. Medellín, Colombia.
- Moore, Ch. El Proceso de Mediación. Métodos prácticos para la resolución de Conflictos. Traducción Anibal Leal. Ed. Granica S.A., p. 47 y ss. (1995)
- Ortega Hernandez - Lezcano, J. M. Rolando “El camino hacia nuevos paradigmas en la resolución de conflictos”– Revista CES Derecho, Vol. 1, Nro. 1 (2010) ISSN 2145-7719, Medellín, Colombia. Versión Digital al 25/04/2012: <http://bdigital.ces.edu.co/ojs/index.php/derecho/article/view/1271/796>
- Ortega Hernandez, Rolando J. “Online Dispute Resolutions (ODR), Resolución Electrónica de Disputas. Perspectiva del Derecho Español”. Ed: Color Iuris. Disponible en: <https://www.coloriuris.net/panelwww/aceptacion.jsp?hash=556dabbd0a4be5490d9a785aad815ea>
- Suarez, M. Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas. Ed. Paidós. Buenos Aires, Barcelona, México. 4ta. Reimpresión, p. 81. (2004)
- Vargas, J. E. “Problemas de los sistemas alternos de resolución de conflictos como alternativa de política pública en el sector judicial”. Versión digital al 25/04/2012. <http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/anjuris/cont/264/pr/pr7.pdf>
- Wehr, P. “El manejo del conflicto para una sociedad pacífica”. Versión Digital al 25/04/2012 en <http://sobek.colorado.edu/~wehr/Sumario%20de%20Wehr.pdf>