

¿POR QUÉ ANALIZAR UN CONFLICTO Y DISEÑAR SU INTERVENCIÓN ANTES DE IR A MEDIACIÓN?

Publicado el Domingo, 5 febrero 2017

Oscar Daniel Franco Conforti, Profesor de Derecho en Técnicas de Expresión, Argumentación y Negociación en la Universidad Oberta de Cataluña (UOC). Director de Acuerdo Justo.

Para ayudar a resolver conflictos el operador deberá analizar y evaluar las situaciones que sus clientes le presenten y diseñar intervenciones idóneas para gestionar y resolver las mismas.

Es perfectamente posible que el operador del conflicto tenga que negociar, conciliar, intervenir, orientar, facilitar, mediar, etc., tal vez incluso tenga que alternar entre una y otra forma de trabajo e incluso más de una vez.

Uno de los inconvenientes iniciales es que las situaciones de conflicto que los clientes le llevarán a su despacho, rara vez (o nunca) se presentarán bien estructuradas, completas, con todos sus elementos a la vista del operador, de modo tal que le permita saber, *ab initio*, como responder adecuadamente al caso.

Para comprender el caso, el operador de conflictos, partiendo de una definición unívoca de conflicto que sea omnicomprensiva de todo tipo de conflictos, deberá revisar el encaje que el caso tiene en las distintas teorías de conflicto y así determinar hacia qué metodología de resolución de conflictos podría orientarse.

Esta evaluación inicial, es solo una primera impresión. Por lo general, las causas del conflicto, las pretensiones de las partes, etc., suelen esconderse bajo la superficie de la dinámica relacional, pero incluso hay más, es posible que en el corazón del conflicto aniden una serie de problemas vinculados al reconocimiento, la legitimación, las emociones, etc., que habrá que poner al descubierto para poder trabajarlos.

El operador necesitará elaborar una representación de la realidad de la situación de conflicto, es decir, un mapa del mismo, en el que detallar los distintos elementos que lo componen.

Entrevistando inicialmente a las partes por separado, el operador explorará el conflicto a fin de establecer cada uno de los elementos constitutivos del mismo. Para ello necesitará analizar el conflicto en sus dos dimensiones, esto es, dinámica y estática; y comprobar la existencia de los elementos constitutivos del mismo. Ello le permitirá trazar diversas hipótesis de intervención más afinadas, certeras y eficientes.

Comienza así el último de los pasos previos a la intervención propiamente dicha, es decir, el diseño de la (o las) hipótesis de intervención ya en función de una determinada metodología de trabajo.

Sin embargo, la etapa de diseño tiene, cuanto menos, dos niveles bien diferenciados: a) el macro diseño, es decir, el diseño de un protocolo de intervención en un ámbito específico, y b) el micro diseño, es decir, cuando hablamos de un conflicto puntual y determinado. En el primer caso, la voluntad del Estado ha de ser clara, las políticas públicas a seguir deben estar definidas sin admitir cavilación alguna a su respecto; en el segundo caso, la voluntad de las partes involucradas en el conflicto también debe ser clara, aunque aquí solo se les exige, al menos inicialmente, que sea clara solamente respecto a querer trabajar para solucionar el conflicto.

Delinear una o varias hipótesis de trabajo conlleva luego su comprobación. El operador deberá en todo momento prestar mucha atención a si los presupuestos de las distintas teorías, a las que él ha decidido acogerse, se van cumpliendo o no. Cada una de sus intervenciones específicas debe estar dirigida a comprobar la teoría de la hipótesis con la que está trabajando; queda claro que si sus intervenciones no surten efecto, el operador podrá pasar a explorar otra hipótesis y comenzar de nuevo la comprobación con esta fórmula de ensayo-error.

Pero también debe quedar muy en claro que el operador no puede *jugar a la lotería* con sus hipótesis, su intervención errática posiblemente será percibida por las partes y con ello destruiría la legitimación y confianza que ellas le han depositado, pudiendo incluso, las partes, llegar a pensar que los métodos de resolución alternativa de conflictos no son válidos o idóneos.