

El miércoles 25 de mayo del presente año se realizó la Ceremonia de Juramento de nuevos mediadores del CAM Santiago.

Esta incorporación responde a la necesidad de incentivar la resolución de los conflictos comerciales a través del *diálogo*, creando una instancia confidencial ante un tercero imparcial que en su calidad profesional de mediador, logre conjuntamente con las partes la creación de un clima de colaboración y respeto en el que se puedan abordar las problemáticas planteadas por las partes, a fin de resolverlas. En materia comercial, el conflicto se hace evidente cuando se producen incumplimientos, o bien hay diferencias insalvables acerca de la interpretación de las cláusulas, lo que implica en la generalidad de los casos la *pérdida de la confianza*, elemento esencial en el desarrollo y ejecución de las relaciones contractuales.

En este complejo contexto la labor del mediador implica comprender a cabalidad el conflicto con todas sus aristas y matices, tanto los elementos vinculados con el problema, como las dinámicas relacionales entre las partes, para determinar las Técnicas y Herramientas Comunicacionales propias de la mediación, que utilizará para intervenirlo y encaminar el diálogo a una solución. La mediación es un *proceso* y el mediador debe instar para que sean develados los verdaderos **intereses** de cada uno de los involucrados (que van más allá de la **posición** rígida inicial), generando un compromiso de las partes para con el proceso.

Posteriormente, la mesa de mediación deberá analizar los diversos **criterios objetivos** (estándares independientes de la voluntad de las partes) aplicables al caso, a fin de que las decisiones que se adopten sean en base a razones y no presiones. Paralelo a ello, cada una de las partes analizará sus **alternativas** (posibilidades de satisfacción de los intereses fuera de la mesa de mediación) y las de la contraria. Hecho esto, los involucrados estarán en situación de tomar la decisión de llegar o no a un acuerdo, el que en caso de celebrarse debe contener **opciones** de arreglo, que recojan los intereses de ambas; ser eficiente y sustentable en el tiempo (de manera tal que no se generen nuevas dificultades).

Las soluciones en mediación se vinculan a la fórmula ganar-ganar, que muchas se ve muy lejana o como un eslogan, pero que a través de este mecanismo se hace absolutamente concreta, real y palpable, generándose menores costos de transacción (tiempo, dinero y energía emocional dedicada a la disputa); una mayor satisfacción con el resultado; el mantenimiento de la relación entre las partes (a diferencia de los procesos contradictorios que necesariamente las enfrenta); y que no se susciten nuevos conflictos similares, porque las soluciones recogen los verdaderos intereses de las partes.

Esta es la labor del mediador, y debe para ello debe liderar y conducir cada una de las etapas del proceso en forma imparcial, respetando en todo momento la autodeterminación de los participantes; y la confidencialidad acerca de los hechos que ellas exponen, en aras del diálogo y la colaboración. Estos valores están estrechamente vinculados a las relaciones comerciales y por ello es fundamental el desarrollo, profesionalización y difusión de la mediación, pudiendo contribuir a la recuperación de las confianzas y a la resolución efectiva de los conflictos. Gran tarea para los nuevos profesionales designados!

María Soledad Lagos Ochoa

Presidenta del Colegio de Mediadores de Chile A.G.