

Especificidad del acto de mediar

Patricia Valeria Aréchaga

Introducción

Estos desarrollos que pretendo compartir con Uds. los lectores, han sido gestados, debatidos, compartidos con mi colega Florencia Brandoni.

La verdad tenía muchos deseos de acercar este material a la lectura de otros dado que ha sido para mí muy valioso discurrir por estas líneas el modo en que, por ahora, entiendo *el acto de mediar*.

Conceptos básicos en que se sostiene la mediación

La negociación colaborativa, base del procedimiento de mediación, se apoya en una lógica que requiere la capacidad de los participantes de poner a prueba sus propias percepciones acerca del conflicto, a la luz de la percepción del otro, con el objetivo de encontrar un nuevo enfoque que construya el contexto de colaboración (replanteo o reformulación). Cuando cada uno de los que se encuentran en un conflicto tienen significados distintos de los demás, pueden emerger nuevos significados si estos son intercambiados en la conversación. Si ésta no existe, los significados tienden a no modificarse (Tom Andersen). Conversación que se producirá en tanto los sujetos estén interesados en escucharse y haya disposición a encontrar algún significado que los albergue a ambos.

Podríamos decir que la mediación es como mínimo una negociación de significados.

Esto supone un movimiento en las personas, un descentramiento de su única verdad para comprender la del otro, aun cuando no se esté de acuerdo.

En cambio, la **negociación competitiva** reposa en una lógica binaria, es decir, aquella que en una relación de dos términos a uno se le asigna mayor valor o supremacía sobre el otro. “El pensamiento binario y oposicional se presenta en las relaciones divergentes, excluyentes y adversariales”. Es el pensamiento que responde ante un problema “esto o aquello”.-

La mediación es una negociación colaborativa asistida por un tercero neutral, que resulta particularmente interesante cuando la negociación directa entre las partes se ha tornado un callejón sin salida. Es un procedimiento para el tratamiento de los conflictos en el campo intersubjetivo. No es una herramienta cualquiera. Reposo en la expresión y resolución pacífica de las disputas, en un clima de cooperación y respeto por las diferencias. Requiere de las partes la posibilidad de subjetivar el conflicto y de reconocer al otro.

“Inaugurar prácticas sociales, como la negociación o la mediación, favorece la transformación de modos de pensamiento excluyentes, porque su lógica se articula sobre la base del reconocimiento de la diferencia de identidades y no por la imposición de uno sobre otro”¹.

En este sentido es relevante hacer una diferencia entre tolerancia y reconocimiento. La tolerancia no se puede aplicar por decreto. Una buena medida es elevar el status y el reconocimiento de los grupos débiles en una sociedad.

La tolerancia es algo unilateral, un lujo que sólo pueden darse grupos dominantes sobre grupos sin poder. Si los grupos dominantes se incomodan retiran la tolerancia. Por eso es tan popular, tan ineficaz e inestable. Con el llamado a ser tolerantes las capas dirigentes no resuelven los conflictos, los ocultan².

¹ Pugliese, Amelia: “¿Cómo resuelven los jóvenes sus conflictos?” en *Mediación escolar, propuestas, reflexiones y experiencias*, Brandoni, F. Comp., Editorial Paidós, Buenos Aires, 1999, pag. 130.

² Wilhem Heitmeyer, especialista en xenofobia, quien también dice que es posible controlar la xenofobia si se pactan reglas de convivencia, de lo contrario quien no se siente representado, ni

Elijo el concepto de reconocimiento porque éste implica una actitud recíproca. Si yo reconozco a otros les exijo que me reconozcan. El reconocimiento de un otro es un límite a mí mismo. Y en el debate del conflicto se deben definir qué principios sean rectores para todos, es decir responder a una lógica inclusiva. Esta idea es central para pensar las modalidades cooperativas³.

De qué hablamos cuando hablamos de conflicto

Hasta ahora en las sociedades occidentales **el conflicto** se definía como algo totalmente negativo. Actualmente las sociedades modernas ya no se integran a través de la misma escala de valores o religión. Una sociedad moderna será integrada a través de la discusión pública y la solución pacífica de sus conflictos. Creo que en las escuelas, las familias, y las instituciones políticas debe desarrollarse otra noción de conflicto y descartar los llamamientos permanentes a la tolerancia.

El punto determinante es comprender el conflicto como una oportunidad.

Es absolutamente necesario dejar sentado que cuando hablamos de conflicto en mediación no estamos hablando sólo del recorte que el derecho hace del mismo⁴.

Partimos de la idea de conflicto no como una patología social sino como inherente a la interacción social, pensamos el conflicto interpersonal como, parafraseando la noción de relación social de Max Weber, la conducta recíproca de dos o más individuos cada uno de los cuales piensa, decide y orienta su conducta teniendo en cuenta la de los demás.

Hoy podemos agregar que tales decisiones se toman no sobre la base de la conducta del otro como éste la entiende, sino sobre la percepción que de ella se

oído, tampoco respeta las leyes de los demás. Entrevista publicada en el diario Clarín del 30 de septiembre de 2001.

³ Benjamín Jessica, "Los lazos del amor", Ed. Paidós Psicología Profunda, año 1996.

tiene. Por lo tanto, diremos que el conflicto no es una incompatibilidad de metas sino de percepciones.

También podemos definir al conflicto como una consecuencia de la mala comunicación, mal cálculo y otros procesos vinculados a la actitud de los actores.

En el campo de la mediación, el conflicto responde a una idea más amplia que en el campo de lo jurídico y diferente que en el campo del psicoanálisis.

En ésta ultima el conflicto es estructural, es constitutivo del sujeto⁵.

¿Qué sucede en el campo del derecho? Desde el punto de vista de la Ciencia del Derecho y la Teoría General del Derecho todos los problemas están teóricamente solucionados en el ordenamiento jurídico en virtud del principio que establece la norma de clausura que sostiene que todo aquello que no está prohibido está permitido. Para la ciencia del derecho, la ausencia de solución jurídica para un conflicto no crea problema teórico alguno. Pero entre las múltiples conductas permitidas las hay que generan incompatibilidades conflictuales.

Además, el orden jurídico se nos aparece como uno de los métodos institucionalizados de resolución de conflictos donde la amenaza constituye una especie de pivote alrededor del cual gira el sistema. Describimos al orden jurídico como un sistema indirecto de motivación que consiste en la amenaza de una sanción a la conducta contraria a la meta legítima.⁶

Además se busca una verdad única como resultado de la confrontación de pruebas. El dispositivo de la mediación intenta construir una verdad responsable, es decir abrir un espacio para que circulen múltiples verdades.

Modalidad de implementación legal en nuestro medio

⁴ V. Brandoni, Florencia “ Apuntes sobre los conflictos y la mediación” , artículo publicado en esta revista en la edición nº 2, diciembre de 2002.

⁵ v. Brandoni, Florencia, art. citado.

⁶ V. Entelman Remo, “Teoría de los conflictos” , Ed. Gedisa, año 2002.-

Ahora bien, la ley 24.573 al implementar la instancia prejudicial obligatoria de mediación impone la presencia de los involucrados a la primera audiencia de mediación. Ello ha sido criticado en algunos fallos judiciales con el argumento de la compulsividad⁷. Al respecto, entendemos que hay precisiones que deberían señalarse: uno de los fines u objetivos de la obligatoriedad de la ley que impone la comparecencia es la difusión y la puesta a disposición de este método de resolución a los ciudadanos. La ley no presupone por ello que todos los ciudadanos que concurren a la mediación estén en condiciones de abrir un espacio de negociación, sino que se trata de una oferta del Estado hacia los justiciables.

El valor de la misma reside en la apelación al **protagonismo** de las partes en un intento de “acortar las relaciones que nunca debieron alargarse”, al decir de Paul Ricoeur, quien sostiene que la resolución de los conflictos de los miembros de una comunidad se ha ido “alargando” a través de la interposición de las instituciones jurídicas⁸.

Es más, el autor citado expresa que en la actualidad nos encontramos con un grave problema para pedagogos, jueces, y políticos, que es la dificultad de los sujetos de reconocerse como autores de sus actos y también como responsables de las consecuencias de esos actos, en particular cuando han perjudicado a otros. Para concluir que esta dificultad disminuye lo que él llama la aptitud para la ciudadanía⁹.

Lo que nos permite pensar que la mediación, como dispositivo, puede contribuir a generar esta aptitud para la ciudadanía en función del **protagonismo** y compromiso que supone para cada sujeto el atravesar el procedimiento propuesto.

Ante una oferta del Estado que entendemos valiosa y a la vez sosteniendo que la mediación no es un procedimiento universalmente válido, es que nos

⁷ Fallo de CNCom. Sala B.....

⁸ Schwarstein, Leonardo: “La mediación en contexto”, en *Mediación: una transformación en la cultura*, Schiffrin, A. y Gottheil, J. Comp., Editorial Paidós, Buenos Aires, 1996.

⁹ V. Paul Ricoeur, “Respuesta a mis críticos” Texto redactado a manera de respuesta a las ponencias presentadas durante el coloquio organizado en Canadá por la Universidad de Calgary

parece relevante destacar que el mediador, en cuanto conductor del proceso, debe suministrar estas condiciones para desplegar el dispositivo y por otro lado evaluar si las condiciones para mediar están dadas desde los participantes.

El mediador ante el caso concreto

¿ Qué significa que suministra y evalúa las condiciones?

Para responder a dicho interrogante he dividido el trabajo en dos partes. La primera alude a las condiciones que deben traer o generarse en los participantes, y la segunda a las condiciones que debe revestir el mediador para desempeñar su rol.

1.- Condiciones indispensables desde las partes para participar en un proceso de mediación.

Como hemos señalado, la mediación no es un procedimiento universalmente válido.

Requiere de sus participantes algunas condiciones sin las cuales resulta imposible desplegar el proceso de mediación, a saber:

1.1.- Capacidad para involucrarse en el conflicto.

Es necesaria aunque no suficiente para el trabajo colaborativo la capacidad del sujeto de involucrarse en el conflicto, o dicho de otro modo, la posibilidad de “hacerse cargo del conflicto”, de sentir que se tiene un problema y la necesidad de resolverlo.

Reconocer el problema, tener conciencia de que se enfrenta un conflicto es un elemento fundamental¹⁰.

en 1994 sobre la obra de Paul Ricoeur. Más tarde fue publicado como preámbulo del volumen colectivo “Paul Ricoeur and Narrative”. (1997) editado por la misma universidad.

¹⁰ Entelman, Remo, “Teoría de los conflictos”, Ed. Gedisa, año 2002

Para ello entendemos pertinente adentrarnos en el terreno de la subjetividad.

1.1.1.- La palabra

La mediación se juega en el discurso, en la palabra¹¹ y es ahí donde se juega la subjetividad. Se invita al sujeto a mostrar su verdad. Es por ello que la presencia o ausencia del sujeto en tanto sujeto que se presenta a través de la palabra acarrea consecuencias definitorias en la posibilidad de instalar el procedimiento de mediación.

Es en este sentido que el dispositivo de la mediación subvierte el dispositivo jurídico que se presenta, como lo más objetivo posible: el juez como el que establece la verdad en tanto aplicación de la ley al caso particular, otorgando la razón en función de la interpretación de la misma.

1.1.2.- El sujeto responsable

Por otro lado, la mediación con el derecho comparte la concepción de sujeto en tanto sujeto responsable. ¿Qué significa un sujeto responsable?

¿Cómo unimos el concepto del sujeto del lenguaje con el de sujeto responsable?

Intentaremos esbozar una respuesta.

Se plantea como problemática, hoy, la discusión entre aquellas ciencias que reconocen que hay un sujeto hablante que tiene verdades para decir y merecen ser escuchadas y aquellas corrientes que sostienen que no hay nada que escuchar, que sólo hay que comandar el psiquismo porque el obrar humano puede reducirse a una objetualización de la conducta o a la química del cuerpo. La polémica es fuerte porque lo que está en juego es si reducimos o no al sujeto a un acto.

El debate en el siglo XXI será entre aquellas corrientes que consideren que no hay subjetividad acompañada de acto y discursividad, que la palabra del sujeto

¹¹ v.también, Calcaterra Rubén, Mediación estratégica, Ed. Gedisa, año 2002

vale algo y aquellos que dicen que sólo hay acciones y que éstas son programables.

Cuando el sujeto cede en las palabras comienza también a ceder en otorgar significación no sólo a las palabras sino también a los actos mismos, éstos se van produciendo locamente en aparente ajenidad de quien los produce y allí la subjetividad se desgaja.

Esto nos conduce al desdibujamiento de la culpa, porque si nosotros somos sujetos automáticos y de conductas robóticas no hay resonancia interna de nuestros actos¹².

Si el sujeto no se involucra con la significación de sus actos: se desdibuja su subjetividad.

A partir de una experiencia llevada a cabo en una unidad carcelaria¹³, durante una reunión con internas, una de ellas se preguntaba, a raíz de relatar y reflexionar algunos castigos impuestos por el Director de la cárcel, ¿qué hicimos nosotros para que tuviéramos esta sanción? La pregunta en este contexto me resonó amplificadamente. Más me sorprendió la respuesta: una enumeración de actos realizados por ellas cuya consecuencia, reflexionaron, era la sanción impuesta. Esa instancia de apropiación de sus actos permitió un nivel de asunción del conflicto que les permitió entender lo acontecido sin caer sencillamente en la victimización.

Me interesa resaltar que es lo que ocurre al no poder significar mis actos, al no apropiarme de los mismos: los coloco por fuera de mi mismidad (me desubjetivizo) y en consecuencia, no puedo pretender significar los del otro, a quien no reconozco como sujeto con su propia significación.

Esto es relevante porque otra condición de trabajo, que más adelante se describirá, es la posibilidad de los participantes de negociar los significados.

¹² Marta Gerez Ambertin, “La culpa en el sujeto de la pena”, artículo publicado en esta revista en la edición n°1, octubre 2002.

¹³ Experiencia llevada a cabo en el contexto de una investigación conjunta con el Lic. José Luis Gonzalez y la Lic. Florencia Brandoni y de la que diere cuenta el artículo publicado en esta misma revista en la edición n°1 de octubre de 2002.

Tener vergüenza, remordimiento, culpa es algo que va más allá de las emociones, supone cierta posición del sujeto ante la ley, ante otro.

Preguntas que pueden disparar este posicionamiento: ¿Qué hicimos nosotros para que esto ocurriera? ¿Qué deberíamos hacer de diferente para que esto cambie? ¿Cambiarían nuestros comportamientos si tuviéramos conversaciones que aún no tuvimos? **Es un “pendular” entre la capacidad de responsabilizarme y descentrarme.**

La subjetividad es lo que permite que cada uno en el lazo social se involucre con la ley.

Sólo es posible vincular al actor con el acto si la culpabilidad se acompaña de responsabilidad. Esto es si el actor puede subjetivizar la culpa y asignarle significación su acto.

Se debe trabajar con sujetos, no con los hechos y sus pruebas. Esta afirmación le cabe a la mediación¹⁴.

Por otro lado, si el sujeto no se reconoce en el conflicto, no podrá pedir ayuda para remediarlo.

1.1.3.- La demanda

La demanda es relevante, en tanto otra condición ineludible de trabajo.

Los indicadores de que la demanda está presente son que el sujeto se pueda implicar en el conflicto, que pueda reconocer que hay responsabilidad por parte de él, y esto lo impulse a pedir ayuda.

En un contexto judicializado como el nuestro cabe formular algunas precisiones al respecto. No estamos invocando a la demanda en el sentido procesal del término, más bien su contrario. La demanda en sentido jurídico es el contenido de una pretensión en su versión más completa para el juez. ¿Por qué decimos en la versión más completa posible? Atento la existencia del principio procesal de congruencia, que determina que el juez sólo puede dictar sentencia dentro de los términos que hayan quedado fijados en la demanda y en su pieza procesal

¹⁴ v. también Calcaterra Rubén, ob. Cit.

contraria que es la contestación o la reconvención de aquella demanda. Mientras que en el contexto de la mediación la demanda es un pedido. Se presenta como una pregunta cuya respuesta el sujeto no sabe.

Es condición necesaria para trabajar y esta íntimamente vinculada con la disposición subjetiva del sujeto a mediar.

Para que haya demanda tiene que haber otro, dado que es un pedido de presencia de otro, de reconocimiento, de respuesta a aquella pregunta, lo que supone que el sujeto algo no sabe y esto le permite otorgar al tercero que interviene (mediador) un poder: Ud. sabe sobre esto que yo no sé.

Si no hay demanda el mediador no puede trabajar. Sencillamente porque ¿cómo puedo ayudar a alguien que no requiere mi intervención? Uno como mediador debe o puede contribuir a desplegarla, pero si a pesar de intentarlo no emerge, se debe dar por terminada la mediación. Y si pudo comenzar a desplegarse, hay que estar atento a que se siga desplegando, dado que no es suficiente con su temprana aparición.

Para permitir el despliegue de la demanda, el mediador debe promover la mayor puesta en juego de las partes, su protagonismo. Para ello es pertinente escuchar por dónde comienza el participante, el relato espontáneo que construya en ese momento. Y todo lo que el mediador sienta o viva como reacción contratransferencial hay que considerarlo como un dato a trabajar (en términos de resistencia).

En términos generales, para que un sujeto concurra a abrir un espacio de mediación debe haber llegado a una cierta percepción de que tiene un problema y que reconoce alguna dificultad en su resolución.

Ello no impide que puede llegar con ciertos temores o ansiedades que se manifiestan como resistencia, lo que será un dato para el mediador a los fines de poder trabajar con dichos obstáculos. Por ejemplo, en los casos en que las partes vienen a cumplir con la obligación de asistencia que impone la ley 24.573, y , sin embargo, ocurre un encuentro que modifica su campo subjetivo y comienza a desplegarse el dispositivo.

Ahora bien, hay determinadas situaciones que vale la pena resaltar, por ejemplo, cuando una parte concurre porque lo mandan y no acompaña su presencia con una apuesta subjetiva. O aquellos que vienen porque pretenden delegar a otro su problema y hacer actuar a otros en pos de solucionar sus preocupaciones¹⁵.

Además, en ocasiones se demanda algo que no es mediación: hacer de árbitro, abogado, psicólogo y entonces desde ahí no es posible proseguir con la mediación porque está en juego la dimensión ética de nuestra tarea.

1.1.4.- La posición de víctima

Es otra modalidad bajo la que se presenta la falta de subjetivación y ausencia de demanda. Es el estereotipo de “no tengo responsabilidad, todo es culpa del otro”. En efecto lo que se pretende es desresponsabilizarse, es una forma de asumir la subjetividad en posición de objeto. Ello obstaculiza, mejor dicho, impide el trabajo en este tipo de dispositivo¹⁶.

1.1.5.- La posición reivindicativa

Esta es otra modalidad que impide la tarea ya que esa posición el sujeto no puede tolerar determinada pérdida o daño, y consume su vida en lograr la venganza por los perjuicios sufridos.¹⁷

1.1.6.- Herramientas

La exploración preliminar es una herramienta del proceso de mediación que contribuye a la exploración de las motivaciones y/o expectativas en la elección del dispositivo, a asumir la conciencia del conflicto propio, a comprometerse con su puesta subjetiva, atento a que apela al protagonismo de los

¹⁵ Bleger, José, “Temas de Psicología (Entrevista y Grupos)”, Ed. Nueva Visión, año 1985, pág.31 y 32.

¹⁶ José Luis González, trabajo inédito.

¹⁷ Gabriela Alejandra Abad, “Entre el amor y la pasión”, artículo publicado en la revista de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de Tucumán, “Culpa, responsabilidad y castigo en el discurso jurídico y psicoanalítico” compilada por Marta Gerez Ambertín1”

participantes. También permite comenzar a desplegar la demanda.¹⁸ En esta tarea se privilegia, se prioriza, el trabajo con los emergentes, es decir sobre lo que está operando en el aquí y ahora de la entrevista¹⁹.

1.2.- Disponibilidad para negociar.

Aquella predisposición a escuchar al otro, a dar al otro un lugar, a generar un lugar para dos. Todo lo contrario a que exista una sola verdad que suprima a la otra. Es decir, destituir la rivalidad imaginaria: para ganar hay que poder perder algo²⁰.

Cuando describimos estos métodos de resolución de conflictos decimos que son procedimientos que intentan recrear un espacio de conversación (los manuales definen a la conversación como la acción que se produce cuando dos o más participantes se alternan libremente el habla). **Conversación** : una verdad que habla con diferentes voces, una verdad que exige esfuerzos cooperativos, que como libre intercambio de ideas, no se homologa a sermones, ni a consejos, o a atender voces de mando de verdades reveladas. Ahora bien, no seamos ingenuos, instalar esta dinámica de conversación (entendida a la manera griega) supone a la vez un proceso en que los participantes posean las capacidades para acoger en sus razonamientos el peso argumental de otras subjetividades -al decir de Fernando Savater²¹-. No intentar sólo afirmar mi propia subjetividad sino también que se puedan recoger múltiples subjetividades en el seno de la misma.

Este es un tema bien interesantemente tratado por J. Benjamin, quien sostiene que tanto el dominio como la sumisión son intentos fallidos del deseo de reconocimiento. Deseo de reconocimiento que no es más que esa alteridad constituyente de cualquier vínculo normal. Es decir, el reconocimiento de los otros es un límite al sí mismo e inaugura el sentimiento de “compartir” con otro.

¹⁸ V. Arechaga, Patricia y Buligyn, Elvira “ Exploración Preliminar”, LL Diario La Ley 24 de febrero de 1997

¹⁹ Bleger, José, ob. cit., pag. 35.

²⁰ Cohen Imach, Elena de, “Las humanas, esas relaciones peligrosas”, Actualidad Psicológica, año 1996

²¹ Savater, Fernando, “Las preguntas de la vida”, Ed.

Ese deseo lleva implícito advertir que también podemos disentir con el otro.²² Cuando se niega la relación de dependencia, descrita en este sentido que venimos haciéndolo, se busca ser reconocido a través de la imposición o través de la sumisión.

El reconocimiento implica una actitud recíproca, en este sentido la teoría de la intersubjetividad nos enseña que dos sujetos que se reconocen entre sí no son lo mismo que un sujeto que regula a otro²³.

Reflexionemos juntos, *sin otro no hay ley, no hay límite, y sin ley no hay sujeto.*

1.2.1.- Herramientas

Como herramientas específicas para evaluar la presencia de estas condiciones y, en su caso, para promover o incentivar la capacidad de alojar a otro, contamos con el reconocimiento y la legitimación.

1.3.- Plasticidad psíquica.

Y por último, aparece como una condición necesaria aunque no suficiente que las partes deben poseer cierta plasticidad psíquica: la capacidad de tolerar nuevas hipótesis, salir de la certeza de la propia versión o entendimiento o interpretación para entrar en el terreno de la duda, la admisión de la ambivalencia de los sentimientos y de ideas contradictorias, y la posibilidad de abandonar la explicación única.

Es relevante la concepción que desarrolla Tom Andersen²⁴ acerca del multiverso como la capacidad para albergar distintas descripciones de una realidad.

²² Pugliese Amelia, art. citado.

²³ Benjamin , Jessica, ob. cit.

²⁴ Andersen, Tom, “El equipo reflexivo”, Ed.Gedisa, Colección Terapia Familiar, año 1994.-

1.3.1.- Herramientas

Como técnicas privilegiadas para evaluar la plasticidad psíquica de los participantes debemos tener en cuenta la hipotetización y la circularidad²⁵.

2.- Condiciones indispensables desde el mediador.

2.1.- La capacidad de generar el lugar de tercero.

La constitución del lugar de tercero es condición de posibilidad y a la vez de obstáculo.

El rol del mediador se da en un movimiento de dos niveles, uno hacia adentro, hacia la propia habilitación en el rol y otra hacia fuera que demuestra que sabe de la conducción del proceso. Esto coincide con las dos primeras etapas de la legitimación²⁶.

Esto implica que para la constitución en un lugar de tercero hay un primer momento donde las partes le deben suponer un saber al mediador (sujeto supuesto al saber). Esta suposición de saber, es la que posibilita que los sujetos hablen de sus conflictos y a la vez que le dirijan una demanda al mediador. A la vez y en simultáneo, el mediador, que no sabe de la singularidad de ese sujeto y de ese conflicto, invita a las partes a que hablen ellos mismos, abriendo de este modo aquel espacio. Siguiendo esta línea, hay un segundo momento en que el mediador no sabe (se corre de ese supuesto saber) de las singularidades del conflicto y los términos de la negociación posible. Les devuelve el procedimiento para que las partes se den su solución. **En el esquema procesal, este momento corresponde a la pregunta del replanteo.**

Es decir: al no saber de su conflicto los invita a que hablen de su problema y abrir ese espacio singular perteneciente a su conflictiva.

²⁵ Cecchin, Gianfranco, “Nueva visita a la hipotetización, la circularidad, y la neutralidad: una invitación a la curiosidad”, *Sistemas familiares*, abril de 1989.

²⁶ Díez Francisco y Tapia Gachi, “Herramientas del mediador”, Cap. 6, Ed. Paidós.

En la invitación a hablar del conflicto, hay una convocatoria a valorizar el escuchar, a permitir que cada uno cuente y desarrolle su discurso, en tanto que se discorra su subjetividad, su verdad. A admitir que se despliegue su verdad y su verdad es lo que cuenta. Alguien tiene que ofrecerse a escuchar y ahí es cuando el mediador se ofrece como un depositario del saber. Los aspectos más profundos de un conflicto están en lo que no ha podido ser dicho. En esta dimensión el propio sujeto puede vislumbrar su propia contribución al mismo y por lo tanto hallar una dirección que le sea propia para resolver eso que lo aqueja en el vínculo con el otro de la disputa.

El lugar de tercero hay que construirlo y también tener presente variables que pueden conducir a serle destituido. Ya sea por el propio mediador, por ejemplo cuando no puede otorgar idéntico valor a los relatos de todas las partes involucradas, o porque se confronta en paridad con las partes o con alguno de ellos o con los letrados intervinientes (rivalidad-espejamiento), o porque uno de los participantes del proceso le adjudica un semblante de alguien que atenta contra la tarea.

2.1.1.- Herramientas

Dentro de las herramientas comunicacionales la escucha atenta tiene un lugar privilegiado para contribuir a la constitución del lugar de tercero.

2.2.- Lugar neutral.

El lugar del no sé, el lugar del que no legisla moralmente²⁷.

Posicionamiento ético. Aquella actitud abstinerente con relación a los diagnósticos y/o sentencias, para lo cual una vacuna ideal es la labor permanente en la construcción de hipótesis, abstinencia con relación a los propios prejuicios y también respecto de las soluciones, en el sentido que no sabemos que es lo no

²⁷ Para quienes deseen profundizar esta temática desde una visión psicoanalítica recomiendo especialmente la lectura de los capítulos 1, "El deseo del psicoanalista y la ironía socrática" y 2 "La cuestión del saber del psicoanalista" "El deseo del psicoanalista" de Diana S. Rabinovich, Ed. Manantial, ed.1999. Es de destacar lo referido a la docta ignorancia.

visible, ese plus que las partes juegan en la disputa, y porque en todo caso, de lo que se trata es de que las partes puedan formular su deseo²⁸.

2.2.1.- Herramientas

Son instrumentos valiosos y absolutamente pertinentes para construir este lugar neutral: la escucha atenta, el pensamiento hipotético y la disociación instrumental.

2.3.- Delimitar el campo de lo mediable.

La tarea principal del mediador es identificar si el conflicto es mediable o no, si hay aspectos mediables o no mediables en la situación planteada: qué resortes corren por los carriles de la interioridad o vida psíquica de las personas y evaluar si están dadas las condiciones para hallar una solución concreta y práctica a través de una discusión racional para lograr una decisión informada.

En el campo de la mediación, el conflicto será mediable cuando el mediador sea capaz de recortar del planteo de las partes, es decir que el mediador pueda escuchar dicho planteo, devolvérselo a las partes en una pregunta de replanteo y que, además pueda ser tomado por los protagonistas como un problema común para resolver por ambos (lógica del reconocimiento, de admitir otros significados de negociar otros significados). En el recorte, el mediador debería poder escuchar la significación que tiene para cada parte este conflicto, significación que les es propia e intentar trabajar la cuestión en tales términos. Debería impedir que escale el conflicto, que se ahonde, y procurar construir una mirada más o menos común que permita una salida compartida.

El mediador tiene dos responsabilidades centrales: que el recorte del universo de lo mediable, sea subjetivamente aceptable para ellos y formular la

1. ²⁸ Brandoni Florencia, “Apuntes sobre la neutralidad” de Florencia Brandoni, en Revista de Libra n°6, 1997.

pregunta de replanteo, reubicando el lugar del saber en las partes, o sea, devolviendo el protagonismo del proceso y corriéndose del lugar del supuesto saber.

Entonces, uno de los objetivos centrales de la tarea del mediador es definir el problema, es decir poder delimitar el “qué” en la mediación. Y ello nos conduce a haber podido encontrar una definición del conflicto desde los intereses de cada uno de los participantes, **definición cualitativamente** diferente de aquella del que las partes trajeron a la mesa en su relato posicional.

Uno de los vicios de la práctica es trabajar el “cómo” sin haber definido el “qué”, es decir el problema, lo que se traduce en trabajar estérilmente y con consecuencias que obstaculizan el trabajo. Lograr esclarecer cual es el verdadero problema es una labor central.

2.3.1.- Herramientas

Una de las herramientas del proceso que contribuye para dicha tarea es la formulación de la agenda y el recorte que el mediador debe ir formulando con sus intervenciones, síntesis y pequeñas reformulaciones.

Con relación a la agenda, me interesa resaltar el valor de una primera reformulación: es como la formulación de una hipótesis de trabajo para el operador, que para trazar un plan de intervención tiene que haber bosquejado el mapa del terreno. En la comunicación de esa hipótesis se pone en palabras las características de la situación conflictiva. Simultáneamente, una nueva formulación del conflicto es una oportunidad privilegiada para evaluar la plasticidad psíquica de las partes.

Si son capaces de tolerar primero, y tomar después, una definición nueva del conflicto.

Es relevante tomar en cuenta que el replanteo ayuda a mostrar la imparcialidad del mediador. A su vez es la clave para abrir un espacio diferente de la contienda.

Veamos un pequeño caso, que no por pequeño pierde su carácter ejemplificador: la instalación de un portero eléctrico. Un grupo de profesionales solicitaba al consorcio en cuestión la instalación de un portero chicharra para poder abrir la puerta de salida del edificio sin tener que bajar hasta la entrada principal cerrada con llave. El planteo era negado sistemáticamente por los consorcistas. La motivación del grupo de profesionales para reclamar este tipo de portero eléctrico radicaba en la incomodidad que se le presentaba en su atención a los clientes dado que debían contar con una persona que baje cada vez que alguien venía a la consulta y cada vez que se iba. Esto generaba un perjuicio en la atención de su clientela y en consecuencia en el servicio que se quería ofrecer. Por su lado el consorcio sostenía que por cuestiones de seguridad se les negaba el pedido, atento que los vecinos reclamaban extremar las medidas de seguridad frente a los, cada vez más frecuentes, asaltos en la zona. Necesidad de seguridad que también compartían el grupo de profesionales. Detectados estos intereses el replanteo sería ¿cómo podemos hacer para preservar la seguridad del edificio (interés común y de los vecinos) y a la vez preservar la calidad de servicio en la atención a la clientela de los profesionales?

Podríamos seguir con la casuística, me entusiasmo porque creo que es nudo de la cuestión, pero excede el marco de este artículo.

El replanteo básicamente manejado desde la agenda o desde un recorte del discurso de las partes que refleje los intereses de ambas partes, nos permite conducir a los participantes a pensar que sus metas u objetivos, hasta ahora percibidos como excluyentes, sean un problema en común a resolver.

En ambos casos la tarea central del mediador es validar los intereses de las partes. Con ello se persigue una nueva definición del conflicto a partir de los intereses validados por el trabajo en mediación.

En suma

¿Por qué este artículo? Hace algunos años que venimos pensando con Florencia cómo construir un esquema referencial teórico que comience a contornear el marco de nuestra tarea, que nos regule y nos instrumente. No a la manera de empobrecernos - digo esto porque hay quienes sostienen que tener un marco es encorsetarse e impedir el despliegue de nuevos horizontes-, sino con el objetivo de ir acuñando junto con la experiencia un soporte teórico que nos permita dar cuenta de por qué hacemos lo que hacemos. Es un trabajo ambicioso, como dice mi compañera Florencia. Intentamos dar algunas respuestas surgidas del entramado de numerosos aportes. Tal vez estas líneas son el embrión de ese libro que todavía no se pudo concretar. Sin embargo y a pesar de ello quisimos dar a luz estas ideas.