

LA MEDIACION: UNA NUEVA CULTURA HACIA LA PAZ

MARÍA AIRD DONOSO*

La mediación es conocida como un método alternativo de solución de conflictos, en esta definición se obvia, muchas veces, el calificativo que le da importancia y significación: el de alternativo. La mediación es un proceso alternativo a la vía judicial, alternativo al litigio es decir es no adversarial, es colaborativa.

1. En algunas culturas existió la ley de Talión: "ojo por ojo". El mató a tu padre, tu matas al suyo, una "solución" en la que los dos pierden.

2. Posteriormente, con el advenimiento del estado moderno, los códigos que entraron a reglamentar la vida en los estados recogieron los usos y las costumbres y las redactaron en forma de leyes. Establecieron como culpable al que hacía aquello que, expresamente, prohibían las leyes. Una vez encontrado el culpable se le castigaba. En la vía judicial uno gana y el otro pierde.

· Esta forma de regulación social y de "solución de conflictos" impregnó toda la cultura, las relaciones entre las personas se judicializaron, se establecen leyes, estatutos y reglamentos para todo tipo de instituciones. Encontrar al culpable de una situación es la primera tarea a realizar ante un conflicto, luego viene el censurarlo, reprimirlo y castigarlo de diferentes modos.

· Se potenció la conducta litigiosa, adversarial, para solucionar los conflictos. Los abogados se hacen cargo de nuestro problema y nos defienden a su manera y en un lenguaje que no comprendemos. Se adueñan de nuestro problema. La reparación de un daño merece sólo una compensación económica que muchas veces no se da, más allá de ésto la víctima es olvidada y muchas veces revictimizada por un sistema que debería protegerla.

· La ley expresa los usos y costumbres, hoy en día los cambios son muy acelerados y cuando se promulga una ley la realidad ha cambiado. La solución al conflicto también se desea rápida y barata, pero la justicia es lenta y cara.

· La litigiosidad de los ciudadanos ha colapsado los tribunales de justicia.

Desde la década de los 70 se ha recuperado desde culturas "primitivas" las soluciones alternativas de los conflictos: conciliación, negociación, mediación, arbitraje. Las

* Psicóloga. Master en Mediación y Formadora de Formadores en Mediación. Miembro de la Sección de Alternativas en la Resolución de Conflictos (ARC) del Colegio Oficial de Psicólogos de Cataluña. Encargada del Grupo de Mediación Familiar de dicha Sección. San Mario 22, 1º - 2ª. 08022 - Barcelona. E. Mail: airdon@bsab.com

diferencias entre estos procedimientos se escapa a los objetivos de este artículo que se centrará en la mediación.

La mediación es conocida como la tercera vía en la solución de conflictos, ya que en ella las partes en conflicto se encuentran con el mediador quien les ayudará a comunicarse para que ella busquen una solución mutuamente satisfactoria. El acuerdo beneficia a ambos en una solución del tipo Yo gano Tu ganas.

Los cambios profundos que afectan, actualmente, a la sociedad, la crisis y los sucesivos recortes del estado del bienestar o "modernización del estado social" han llevado a una ola creciente de privatizaciones. El estado padre reclama autonomía y adultez por parte de sus hijos. Por otra parte, los cambios a nivel científico (Segunda Revolución Darwiniana), filosófico y ético plantean la necesidad de que sean todos los actores sociales los que se impliquen en la solución de los problemas que les afectan. Se habla de la interrelación de las personas en una red social, de constructivismo en el conocer y en el ser.

El ciudadano ha de ser un actor de su vida, es una persona adulta dotada de dignidad por lo que merece respeto y consideración; el adulto digno y respetable es también responsable, es decir, consciente de lo que hace y para qué lo hace.

El conflicto se ha dejado de ver como algo negativo que hay que evitar a toda costa, no cabe duda que nadie se siente a gusto en una situación conflictiva, más bien nos sentimos inquietos, ansiosos, preocupados. Sin embargo, enfrentar un conflicto y encaminarse hacia la solución da alivio, sana y mejora la relación y nos ayuda a crecer como seres sociales, por esta razón se le valora como algo positivo, y como lo expresa el ideograma chino el conflicto es una oportunidad para crecer.

En la medida de que las personas estamos insertas en una red de interrelaciones, de causalidades circulares somos co-productores (por activa y/o por pasiva) de todo cuanto nos ocurre, también del conflicto. Y si el conflicto lo han producido ambas partes, las dos han de buscar de forma colaborativa y activamente una solución que sea satisfactoria para ambos.

En la medida que el conflicto es co-producido no hay víctima ni victimario.

En este sentido el mediador ayuda a las partes a comunicarse, a expresar no solamente el contenido del conflicto sino, también, sus sentimientos al respecto, promueve la empatía y la tolerancia, comprensión aunque, a veces, no haya aceptación. Promueve la legitimación, el reconocimiento, el empowerment y la autoeficacia de las personas para que salgan fortalecidas como personas. La mediación en sí no busca el acuerdo, busca que las partes en conflicto recuperen el diálogo, se legitimen mutuamente y mejoren la relación entre ellas, el acuerdo ya llegará.

Diálogo, respeto, empatía, participación, consenso y disenso son las claves de la sociedad que se gesta. Las personas ya están acordando o consensuando su vida de

pareja: se casan o no, por la iglesia o por el civil, viven siempre juntos o algunos días, se tienen hijos o no, hijos propios o se adoptivos, etc. etc.

La cultura de la mediación penetra en todas las esferas del vivir y cambia el lenguaje, las relaciones tienden a plantearse de manera horizontal. En educación la horizontalidad ha llevado a la generación de otra palabra el "enseñaje", palabra que define la nueva realidad en la cual tanto el profesor como el alumno enseñan y aprenden a través de actividades que permiten la construcción de las personas y de los conocimientos. El docente se transforma en lo que Reuven Feuerstein denomina el mediador cognitivo, el conflicto surge entre el conocimiento previo y la nueva situación o estímulo que diseña el "mediador docente". El mediador equipa al estímulo con una carga afectiva poderosa, de modo que penetre en el sistema de significados del sujeto. Se trata de abrir puertas al estímulo si se quiere impactar a los alumnos, impacto que junto a los ambientes previamente diseñados lleva a los educando a buscar una solución en grupo del conflicto cognitivo. No se trata de imponer significados, almacenarlos pasivamente en la memoria cual disco duro, sino ayudar a que surjan conocimientos y significados nuevos que se incorporen y modifiquen, a su vez, los conocimientos previos. El alumno también plantea conflictos a su profesor, cuando un alumno no aprende tiene un problema de aprendizaje y su profesor un problema de enseñanza. El alumno también aporta ideas, conocimientos, inquietudes y desafíos que hace que el profesor aprenda.

La mediación como proceso es aplicable a cualquier tipo de conflicto:

En la familia conflictos conyugales, con los hijos, entre los hijos, con los ancianos, con la familia extensa por el cuidado de los ancianos o la repartición de la herencia, en separación y divorcio y en los conflictos que puedan por el ejercicio de la maternidad y paternidad.

En los centros educativos: potenciando la participación de los alumnos en todos los niveles de la vida del centro y consensuando las normas que regirán la convivencia. En mediación no se habla de "alumnos conflictivos" se habla de situaciones educativas conflictivas en las cuales están implicados los elementos estructurales, las personas, las relaciones, el conocimiento previo, lo que se espera que haga el alumno y las necesidades de reconocimiento y legitimación del educando, de que se mire sus cualidades, potenciales y capacidades y no se centre en sus deficiencias. Situaciones conflictivas que a veces demandan una gran preparación en el docente de temas psicológico y sociales, una amplitud de miras y criterios flexibles, amén de un adecuado uso de la autoridad.

También se media en conflictos entre docentes, entre docentes y alumnos, entre docentes y padres, entre alumnos y entre el centro educativo y las instituciones externas. En los problemas vecinales: los conflictos entre vecinos, tan simples como puede ser una gota que cae continuamente, ruidos nocturno que impiden el necesario descanso, etc. crispán los nervios y deterioran la calidad de vida.

En conflictos a nivel de vivienda: conflictos entre el inquilino y el propietario y/o los

administradores de fincas. Con los vecinos por el no pago de los gastos comunes, daños ocasionados por obras, pago de hipotecas, etc.

En el ámbito laboral: el trabajo no sólo permite satisfacer las necesidades básicas sino que también entrar en relación con otras personas. En este campo la Mediación se aplica para mejorar la relación entre las personas, para no llegar a una huelga, para mejorar el clima de trabajo, acordar las condiciones de un despido, reducir la necesidad de arbitraje, en los procesos de mejora de la calidad, para incrementar la eficacia y eficiencia del trabajo.

En el campo comercial: en los conflictos que surgen entre los proveedores de bienes y servicios y los clientes o consumidores, sean estos individuos o entidades.

En conflictos ambientales: para preservar el ecosistema.

En las relaciones comunitarias: para promover la paz y cohesión social, la relación constructiva entre las personas, la aceptación, el respeto a la diferencia de forma que los diferentes grupos humanos, que integran una comunidad, puedan sentirse integrados y valorados como personas y grupos y lograr que la comunidad, asumiendo las diferencias y gestionando los conflictos que impiden su desarrollo, conflictos estructurales, sea una red de apoyo y de progreso. Se potencia así la participación y las redes sociales.

La Mediación es necesaria para que vivamos mejor, nos desarrollemos como personas y nos hagamos los unos a los otros la vida más sincera, respetada, solidaria y agradable.