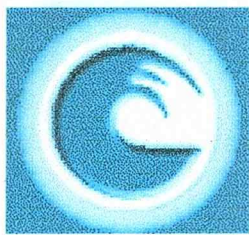


Universidad Nacional de Mar del Plata

Facultad de Humanidades



Maestría en Epistemología y Metodología de la Ciencia

Mar del Plata

2000

Servicio de Información Documental
Dra. Liliana B. De Boshi
Fac. Humanidades
UNMDP

Perspectivas éticas de una práctica: la mediación.

Liliana Degrandi

Dirección: Dr. Ricardo Maliandi

INDICE

	<i>Paginas</i>
<i>Formulaciones Proposicionales</i>	5
<i>Introducción</i>	10
<i>Antecedentes</i>	15
<i>Capítulo I</i>	26
<i>Capítulo II</i>	47
<i>Epilegómenos</i>	79
<i>Bibliografía y artículos</i>	91

A mis hijos y a Pupi.

FORMULACIONES PROPOSICIONALES

Es conceptualmente difícil, y en el sentido de las lógicas disciplinarias impropio, la integración de perspectivas oriundas de la filosofía, de la psicología entendida como ciencia empírica y de la profesión de mediador de las relaciones humanas. En cambio sí parece adecuada la tarea de identificar similitudes y convergencias en lo referente a visiones del hombre y de su mundo, contraponiéndolas a otras definitivamente antagónicas. Así una epistemología y una ética que acepten la conflictividad permanente de las acciones humanas en el conocer, el decidir y el obrar son conciliables con los hallazgos de la psicología del pensamiento en torno a las propiedades de la mente para construir alternativas en las situaciones de conflicto, siempre novedosas y fluyentes. A la vez, en la práctica de resolución de conflictos, esas direcciones filosóficas y psicológicas son tangentes con soluciones basadas en la aceptación de las discrepancias entendidas como cualidades de la vida humana que no pueden cancelarse o bloquearse a favor de "reparto de intereses" decididos desde afuera. El sentido de la presente tesis es hallar esas similitudes conceptuales sin transponer los fueros de cada una de esas disciplinas. Por tal razón, esas convergencias son presentadas desde el interior mismo de cada disciplina y sin la intención de diagramar una suerte de "paradigma unificador" supradisciplinario, sólo concebible para quien omita las condiciones de producción de conocimiento en ética, en psicología y en mediación. Una filosofía, una ciencia y una profesión pueden converger, sin embargo y en diversos

puntos, en la índole general de los asuntos humanos. La actividad que convoca, en este trabajo, los diversos puntos de vista, es la práctica de la mediación, definida como ejecutable desde distintas profesiones y poseedora de distintos paradigmas, dos de los cuales se hacen antagonizar intencionalmente. Los postulados filosóficos y psicológicos son "traídos" al debate desde esta práctica, pues ellos son los que prestan los asertos éticos, epistemológicos y empíricos para su fundamentación. Importa aclarar en este sentido que, como ha ocurrido en muchas otras profesiones, la del mediador ha surgido como imperativo social antes de que hayan madurado totalmente sus componentes científicos y morales. La afirmación de que una de sus modalidades intervencionales denominada "transformativa" del conflicto relacional es compatible con ciertas visiones de la ética y de la psicología e incompatible con otras, es lo que, argumentativamente, pretendo hacer evidente. Entre las visiones "objetivas" y ultrarelativistas de la ética aparece una concepción, ya descripta, que la presenta como un modo de la racionalidad que no excluye la conflictividad sino que, mas bien, la estima inherente a cualquier forma de relación social. A la vez, entre una psicología "realista" que postule un isomorfismo entre la percepción y el mundo y otra "idealista" que propone su irrealdad fuera del sensorio, se distinguen líneas investigativas que, como las de Ulric Neisser o Jerome Bruner, ponen a la luz el carácter proactivo, creador, de la percepción humana y la fluencia y conflictividad inmanentes a la cognición. Estas conclusiones son coherentes con ciertas prácticas mediadoras, basadas, como ya se ha descripto en extensión, en la capacidad humana de hallar

soluciones inéditas en los conflictos concretos nunca desprovistos de componentes éticos y cognitivos. La proposición de esta tesis es que, en la práctica profesional emergente denominada mediación, existen núcleos racionales y empíricos que pueden ser identificados y que tienen correspondencia con el modo en que esa práctica se realiza. Así, en la modalidad intervencional definida como transformativa pueden hallarse principios éticos, epistemológicos y psicológicos que convergen en definir toda relación humana y toda elección como resultado de conflictos, quitando de este vocablo cualquier connotación patológica.. Estos principios antagonizan con otros, también de índole ética, epistemológica y psicológica, que postulan el carácter fijo definido maleable en tanto pasivo y no fluyente de las relaciones humanas y de las decisiones sobre intereses. Estos principios antagónicos pueden identificarse con escuelas de mediación conocidas como negociación asistida, colaborativa o transformativa. Como hemos dicho, los límites de la tesis no exceden los de las disciplinas en juego (filosofía, psicología, práctica mediacional); obviamente no los trasvasa en aras de un metadiscurso "supérador", sino que busca, en *una labor de espiguelo conceptual*, las coincidencias, convergencias y similitudes que se postulan. Esto significa que la responsabilidad por las relaciones en juego va por cuenta del autor y de su modo de entender los vínculos entre filosofía, ciencia y profesión. Los ordenamientos y sistematizaciones de las ideas son productos de los ordenadores y sistematizadores y pueden ser recusados desde otros ángulos epistémicos.

Suponemos que los propósitos de la tesis se justifican por carecerse, aún, de un haber conceptual como el que aquí se procura, destinado a ahondar una práctica, a fundamentarla desde coordenadas teóricas que las más de las veces se ignoran, no obstante su implícita presencia. Estimamos que el presente trabajo es original, entonces, más allá de la fortuna de su tratamiento o de sus conclusiones. Las fuentes de conocimiento aquí utilizadas resultan de una selección de textos y de informes documentales oriundos de la ética, la psicología y la mediación como práctica. Los criterios de selección reposaron tanto en la relevancia de los autores como en su pertinencia para el caso de la mediación, actividad que hemos presentado como emergente. Presuponemos que existe conexión deductiva entre esas fuentes —entre sus relaciones, derivaciones y conclusiones—, aunque sin forzar las “coincidencias” entre disciplinas. El rigor deductivo, de haberlo, está aplicado sólo a la búsqueda de filosofías del hombre convergentes y su solidaridad con ciertos modos de concebir la mediación.

No es fácil hallar otros trabajos que, desde los planos argumentativo o empírico, enlacen conceptos de la ética, de la psicología cognoscitiva y de la mediación. Por lo menos no los hay de conjunto y en la dirección aquí propuesta. Por el contrario, damos por supuesto que los razonamientos aquí contenidos son objeto de investigación futura, tanto teórica como empírica.

El cuerpo demostrativo de la presente tesis consta de apartados en los que se exponen postulados éticos, epistemológicos y psicológicos que puedan dar cuenta de un fundamento teórico para la vertiente

transformativa de las prácticas mediadoras. La conflictividad inherente a los vínculos humanos, a la concepción de los valores y a la toma de decisiones es lo que se quiere resaltar como soporte del actuar profesional. Se intenta demostrar, al mismo tiempo, la correspondencia entre otras visiones de lo ético y de lo mental y otras prácticas de mediación, basadas en la negociación. Las conclusiones quieren dejar en claro la justeza de la proposición en la medida en que puede hacerlo un enfoque metateórico que no reposa en evidencias empíricas concluyentes. La validez es más ética que fáctica —en el sentido científico, pues no plantea la mayor eficacia de un tipo de actuar sino su mayor adecuación a determinados asertos teóricos.

La demostración de una mayor eficacia queda fuera de nuestro bagaje argumentativo, pese a que conjeturalmente la supone. Estimamos que el trabajo es una vindicación de la teoría ante las praxiologías socialmente impuestas, y un desafío en el sentido de afirmar que a mayor ahondamiento en los componentes racionales de una práctica le ha de corresponder un mayor afinamiento de sus instrumentos diagnósticos e intervencionales.

INTRODUCCIÓN

Esta tesis tiene como objetivo fundamental discutir cuestiones relacionadas con la mediación, especialmente porque resulta un instrumento idóneo para promover el autodesarrollo social frente a inequidad y potenciamiento de la condición destructiva de distintos conflictos concretos actuales. Trataremos de dar cuenta de las distintas perspectivas que acerca de los conflictos y su resolución se proponen en esta modalidad intervencional

La mediación, para la resolución alternativa de los conflictos, tiene un ayer y un hoy. En sus distintos modelos, ámbitos, formación, código deontológico y ética profesional, ya en la práctica interpersonal o interétnica, y allí donde las relaciones humanas estén en riesgo o francamente en conflicto, conviene reflexionar y considerar las diferentes formas de concebir la estructura de este proceso de intervención en la sociedad contemporánea, en particular desde los aspectos ético y epistemológico .

En la profundización del estilo democrático, este recurso para el aumento del protagonismo personal comienza con el desarrollo de dos procesos: como evaluación continua de la práctica con sus vicisitudes para quien la ejerza y en cuanto objeto del conocimiento para construir un camino reflexivo de descubrimiento que impida recortes “endogámicos” de una praxis atravesada por los juegos del poder. Como lo expresara J. L. Aranguren:

La democracia no es un status en el que pueda un pueblo cómodamente instalarse. Es una conquista ético-política de cada día, que sólo a través de la autocrítica siempre vigilante puede mantenerse. Es más una aspiración que una posesión. Es, como decía Kant de la moral en general, "una tarea infinita" en la que, si no se progresa, se retrocede, pues incluso lo ya ganado ha de conquistarse cada día. La democracia, como forma institucionalizada del estado, no es nada fácil de hacer durar.¹

El ser humano, artífice de sí mismo, puede, como ser cultural, incidir en sus propias condiciones de vida desde la autoobservación como acto moral. Sin embargo, se está desmoronando el intento de resolver los problemas de la humanidad, sólo mediante un saber de expertos que pretendan ser dueños monopólicos de las certezas del Saber y del Poder, del conocer y saber hacer para obligar a otros hombres a obrar como ellos decidan. Esto implica la tarea de la rehabilitación de la reinserción política en la comunidad de comunicación (que es mucho más amplia que la comunidad de expertos) de aquellos socialmente afectados (no los más poderosos o la mayoría), que no son por cierto todos los que participan en las decisiones.

Tratando de no confundir la exigencia con la realidad, es que sabemos que en la mayoría de los coloquios y conversaciones públicas y aun en aquellos discursos prácticos acerca de urgentes problemas humanos, en la mayoría de los casos, se adopta el carácter de mera negociación de los intereses de los participantes en lugar de respetar y percibir a quienes afectan las consecuencias de sus determinaciones.

¹ARANGUREN, J. L., *Obras Completas*, Vol.3, Madrid, Trotta, 1995, p.111.

Sugestión, manipulación, presión, ofertas y amenazas y persuasión, están lejos de la *norma básica ética* por la que los conflictos concretos y las diferencias de perspectivas o intereses serán tratados argumentativamente por los afectados situacionales o sus legítimos representantes.

Estos discursos libres de violencia, es decir, fundados en argumentos, necesitan la tarea validante de la inclusión en la realidad de las conversaciones para que, fundamentados por los principios de la construcción de las normas, legitimen realizar convenios, poner en marcha actividades colectivas o asumir responsabilidad por las consecuencias y subconsecuencias de esas actividades colectivas.

La situación paradójal de nuestro tiempo es que, siendo la aplicación ética algo necesario, se ha tornado una pretensión particularmente difícil.² No porque su objeto de interés sea extraño o desusual, sino todo lo contrario: estamos inmersos en él y reflexionar a su respecto es algo más que la práctica aislada del pensamiento. Esta reflexividad no permite una "toma de distancia" como en otras visiones del conocimiento, en la medida en que involucra compromiso personal y una actitud práctica, (sin que esto nos convierta en moralistas o predicadores de normas).

En la reflexión ética, que busca salir de la arbitrariedad a través de argumentos sobre valores, obligaciones y legitimidad, y que no es posible sin el grado de compromiso del cual está preñada, el aspecto de

²CORTINA, A. *Ética aplicada y democracia radical*, Madrid, Tecnos, 1993, cap. 10, p.165.

su cumplimiento efectivo en sus manifestaciones fácticas corre paralelo y deslindado al margen de dicha reflexión.

Examinar comprometidamente, actuando en congruencia entre el decir y el hacer de lo **consensuado intersubjetivamente**, muestra una compleja dimensión de eslabonamientos, en donde la Ética no es sólo un saber teórico de lo práctico, sino una práctica ella misma, junto a otros **agentes morales**. Sin duda, esto abre la propuesta de análisis a los distintos niveles de reflexión posibles, del "entrenamiento" y desarrollo colectivo de la conciencia moral. Cómo orientar la acción, ha sido el objetivo (con buenas razones) de las distintas tradiciones éticas, desde distintas perspectivas; pero lo que desean uno y otro, es, en sociedades pluralistas, dar respuestas concretas a problemas concretos sin desaprovechar lo ganado por la reflexión crítica desde diferentes fundamentos -aun cuando propongamos articularlos desde la coordinación de la Ética del Discurso.³

El primer plano de la práctica como **unidad de análisis** lo mismo que, la aplicación cotidiana de aquellos principios, habita en distintos dominios, promueve el trabajo interdisciplinario y muestra el paso al "nosotros argumentamos", propio del espacio dialógico de la ética en tanto social, salida del plano intrasubjetivo, sin duda **suplementario** al primero. El diálogo con otros es indiviso con el "diálogo consigo mismo". Ambas dimensiones son mutuamente insustituibles.⁴

³APEL, Karl-Otto, *Teoría de la verdad y ética del discurso*, España, Paidós Ibérica S.A., 1991.

⁴CORTINA, A., *El quehacer ético*, España, Santillana, S.A., Aula XXI, 1996, cap. 2, p. 39.

Frente a cualquier "futuro cerrado" es importante potenciar sociedades abiertas, capaces de sobreponerse al escepticismo moral de la actual situación de des-humanización en la que nos encontramos. Para que la hominización dé paso a la humanización, es el ejercicio de la comprensión constitutiva de sus funciones, como reflexión acerca de la conexión del sentido del "para qué" de los actos, la que la hará posible.⁵

El mundo técnico crea el hábito de "observar la realidad" a través del cristal instrumental, sin promover acción desinteresada de las básicas urgencias de la vida en convivencia. El desarrollo de valores trascendentes frente a los valores vitales aparece como necesidad desde el sentido común, ante la historia de los sucesos humanos. Pasar de la estrategia a la prioridad del respeto activo deviene de la capacidad de considerar a cualquier ser humano no como un medio sino como un fin en sí mismo, interlocutor potencial con quien construir (como "tarea infinita") la dimensión comunitaria de la participación democrática desde la racionalidad comunicativa. Este conjunto de asertos praxiológicos aunados a enunciados valóricos que pueden permear el actuar profesional en un quehacer específico, será desarrollado argumentativamente con vista a su afirmación como tesis válida sobre las perspectivas éticas en la práctica mediadora

⁵MALIANDI, R., *Cultura y conflicto*, Buenos Aires, Biblos, 1984, p.109.

MEDIACIÓN: ANTECEDENTES

LA MEDIACIÓN COMO TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA

SITUACIONES DE APLICACIÓN EN EL CONTEXTO DE LA ARGENTINA.

Reseña preliminar: Movimiento RAD y mediación.

En América Latina se han podido apreciar dos países a la vanguardia del Movimiento de Resolución Alternativa de Disputas (RAD): Argentina y Colombia. La implementación de este programa estuvo auspiciada por la Agencia Internacional para el Desarrollo (AID)⁶ de los EE.UU. y del Ministerio de Justicia de la República Argentina concretado a través de una experiencia piloto a partir del decreto 1480 del Poder Ejecutivo de 1992 (concluida en 1995).

Las premisas auspiciadas por el ámbito jurídico correspondían a la necesidad de: "generar una justicia eficaz y moderna, que acompañe la consolidación del proceso de democratización generando menos en tiempo y dinero y mayor capacidad resolutive".⁷ Podría afirmarse que los cambios tecnológicos propuestos demandaban la ampliación de los recursos legales para detener la explosión de la litigiosidad, avanzando hacia otro ejercicio de valores como la cooperación, la pacificación y la democracia constituida en nuevo paradigma político.

Dentro de los métodos del movimiento RAD, la mediación fue

⁶GOMEZ, R., *Las filosofías de la tecnología y las políticas tecnológicas de América Latina*, maestría de epistemología y metodología de la investigación científica, U.N.M.d.P., Fac. de Humanidades, Dto. de Filosofía, 1998. (mimeo)

⁷Secretaría de Justicia. "Implementación desarrollo evaluación de la mediación", Buenos Aires, 1996.

declarada de interés nacional para "implantar" esta nueva forma de ejercicio de justicia. Esto supuso la preparación de los profesionales, algunos en el extranjero y otros en Capital Federal. Si bien, y luego de largas luchas, la ley determinó (en Capital Federal) que la función del mediador fuera para el abogado en mediación judicial, surgió en otros ámbitos de aplicación (comunal, laboral, escolar, ecológico, familiar) la necesaria inclusión de otras disciplinas, tales como la psicología, la sociología, la antropología cultural, etcétera. Esto generó una complejidad mayor sin relevancia para el interés político, cuyo objetivo parcial aludió a la introducción de una tecnología que:

1- Descomprimiese a los tribunales, para el logro de acuerdos homologados a partir de la negociación asistida.

2- Disminuyese costos.

3- Redujera el tiempo para cada caso individual.

Así, se instituyó la implementación de la mediación en el ámbito de los tribunales de justicia civil con el modelo del diseño teórico-práctico, implementado en E.E.U.U. de negociación colaborativa. Aunque se hicieron salvedades en cuanto a su aplicación universal en los entrenamientos oficiales, en nuestro país se implementó inicialmente este modelo como hegemónico.⁸

En este segmento de la exposición, me interesa plantear críticamente los efectos que el ejercicio de la mediación tienen dentro de un único marco y modalidad privilegiados desde la narrativa del poder

⁸ MUMBY, D. K., compilador: *Narrativa y Control Social*, Amorrortu editores, 1993. Primera parte: panorama teórico, pp.42- 43.

político. Y también reflexionar sobre las distintas dimensiones sociales desatendidas en otros ámbitos menos estimulados y desde otros desarrollos de diseños en cuya colaboración habita la creatividad local y el trabajo interdisciplinario. Cabe la discusión acerca de la adhesión hacia la utilización ciega de un único modelo importado sin tener en cuenta idiosincrasias locales ni reconocer otros ámbitos sociales para su aplicación fuera del tribunal de justicia entendiendo dicho ámbito, como el último eslabón de previos intentos fallidos en la búsqueda de soluciones a innumerables situaciones intersubjetivas. Una cierta ligereza que nos caracteriza, indujo a la utilización acrítica del programa de la negociación colaborativa y a una temprana y sectaria adscripción a escuelas, bajo la pretendida égida monopólica de una profesión instituida para este ejercicio profesional.

Sin embargo, debo recalcar que la mediación es una tecnología exitosa y adecuada para intervenir en conflictos. Esto la hizo atractiva pero la puso al servicio de la producción de acuerdos legales (evaluados cuantitativamente en la experiencia piloto en Buenos Aires).

Si ubicamos los aportes disciplinarios que dan cabida a la práctica de la mediación, los aspectos psicológicos, sociológicos y antropológicos son privilegiados por sus importantes desarrollos acerca de las teorías del conflicto y de la comunicación. Del intercambio con otros profesionales en esta actividad, junto a la discusión académica y el análisis y revisión de las prácticas y experiencias en distintos ámbitos, han surgido novedosos materiales.

La adquisición y utilización de una tecnología en recursos humanos modifica la mirada y se traduce en nuevas concepciones y valoraciones en la comunidad "receptora"⁹. Nada debería impedir que se sigan ampliando modelos propios y diferentes espacios de aplicabilidad.

La negociación asistida, que aquí criticaremos tiene en su perspectiva sobre el conflicto sus raíces en el conductismo (behaviorismo en su sentido amplio) y están engastadas en el positivismo lógico (aludimos a la Teoría de Insatisfacción de Necesidades de Burton). En la posición intelectual conocida como "conductismo", el principio central consiste en tratar la explicación de lo social como si no fuera diferente de la explicación de un fenómeno no social. En la práctica esto supone descuidar la mayor parte de aquello que hace posible la sociedad humanizada en favor de una concepción de la conducta fundamentalmente restringida y despojada de sentido intrínseco. La posición conductista es reacia a considerar los problemas de la intencionalidad, dando lugar a las dificultades ocasionadas por ausencias de criterio para elucidar, por ejemplo, si el ejercicio del poder es intencional o fatal consecuencia de ciertos antecedentes. Esto genera una considerable discusión en el problema de decidir sobre la **responsabilidad de la acción**. Las restricciones en el análisis respecto al obrar intencional, da lugar a una concepción de las "reglas de juego" (ganar-ganar, ganar-perder).¹⁰ Esta propuesta sigue una lógica

⁹ ELLUL, J., *El orden tecnológico*, Carl F. Strover, 1963, traducido del francés por John Welkinson, p. 5.

¹⁰ Es evidente que atenerse a "reglas de juego" es un concepto que elude la consideración de la responsabilidad de las acciones y de las personas a las que afectan.

determinista y da por sentado que el conflicto debe ser evitado o, en caso de haberse producido, solucionado.

Una intervención en el conflicto desde este enfoque sólo puede ser posible si radica su condición causal en cuanto a las necesidades, siendo paradigmático en este sentido el esquema de las necesidades insatisfechas, popularizado en el campo de la motivación humana por Maslow.¹¹ Dentro de este modelo, la persona es concebida en forma individualista y estática en lugar de interactiva y evolucionando dentro de un sistema., centrándose entonces, así, en las conductas discretas más que en acciones vinculares y significados culturales. La producción de acuerdos negociados, que parece eficaz y economiza recursos económicos y temporales, aparece enmarcada en esta perspectiva axiológica. Empero, la meta centrada en el acuerdo, desde esta modalidad, no garantiza por cierto, la auténtica participación para las decisiones consensuadas, ni la transformación del conflicto de las personas involucradas en él. Bajo el dominio de una profesión hegemónica y una única propuesta metodológica no es posible trascender los umbrales hacia una reflexión crítica que permita reformular metas y técnicas en la contrastación racional o fáctica.

Los sistemas y rituales corporativistas determinan en los grupos las ideas que se tienen y si se disuelve el grupo se disuelven las ideas, como lo hubiera demostrado el psicólogo P. Deconchy en los años 70¹².

¹¹MASLOW, A., *Motivación y personalidad*, Madrid, Alfaguara, 1955 (original en inglés de 1954), la obra transcribe la primera investigación de alto costo sobre las necesidades básicas humanas.

¹²DECONCHY, P., *La ortodoxia y las experiencias religiosas*, Caracas, Eduven, 1982. Este psicopsicólogo obtuvo evidencias acerca del modo en como las ideas dependen de rituales humanos concretos que una vez extinguidos producen el fenómeno de "evaporación" del estereotipo dogmático.

Esto impide la producción de conocimiento, reconociendo parcialidades, alcances y especialidades en cada ámbito profesional aplicado a una práctica común. El oro puro de la mediación podría ser entonces manipulado dentro de las decisiones políticas de cada momento y desde incapacidades idiosincráticas para el descentramiento que adopta formas institucionalizadas y persistentes enmascarando y debilitando esta proyección

Las restricciones implicativas que determinan las teorías mencionadas del conflicto y su supuesto acerca de la **mecánica** del cambio y el **manejo** de la comunicación en las diferencias o disputas, podrían ser beneficiosamente nutridas por aportes interdisciplinarios. En cambio, la concepción tecnocrática de la mediación expresa sus postulados en un abordaje desvinculado del contexto más amplio, desde pautas y reglas propias que permiten seriar los resultados deseables (acuerdos como expresión de la práctica distributiva). La didáctica del enfoque tecnocrático de la mediación se presentó sólo como procedimiento (herramienta) focalizado en el problema, desarticulado de los sistemas de relaciones y definido desde una hipotética y pretendida "neutralidad valorativa"¹³ que los mediadores debieron ejercitar como desarrollo de habilidades. Este discurso sobre la neutralidad corresponde a una narrativa tecnoaxiológica propia de la tradición descontextualizante dentro de la cual se pretende reducir la práctica y el estilo de su ejercicio de manera tal que desaparece la información acerca

de las circunstancias, los problemas menos evidentes y los procesos que dieron lugar a este conocimiento.¹⁴ La tecnología, y también la ciencia, no tendrían así valor en sí mismas, siendo la excelencia del número de acuerdos firmados, el logro atomizado en el que se confunde la realidad con las estadísticas y se produce la eliminación simbólica del sujeto y de los hechos de conciencia.¹⁵

La interacción de las personas conllevaría un valor de segundo orden, a veces rescatado por otros espacios de enseñanza-aprendizaje conformados por profesionales no abogados a los que aún la vocación —y la experticia. La formación derivada de este planteo, ocurrió a través de “entrenamientos”, medidos en “horas de vuelo”. De esta forma resultaba posible construir un perfil profesional acotado a una concepción lineal con un desempeño monolítico en un ámbito disciplinario exclusivo donde la multidimensionalidad de enfoques y marcos teóricos de la mediación permaneciera cautiva.¹⁶

Cuando frente al reto de los conflictos interpersonales concretos las funciones de un profesional aparecen limitadas, ya que el problema tal como se presenta excede las posibilidades de los enfoques monodisciplinarios, aparece entonces como adecuado el abordaje

¹⁴MALIANDI, R., *La ética cuestionada*, Buenos Aires, Almagesto, 1998, pp.90-95. El tratamiento de los conflictos concretos remite insoslayablemente a cuestiones éticas y su restricción en aras de la “objetividad” del cientificismo pesimista proscribió esta inclusión.

¹⁴PANIKKAR, Raimon, *Papeles de la India*, Vol. XIX Núm. 3, “Antinomias entre la cosmología moderna y las cosmologías tradicionales”, 1990, pp.5-13. El tratamiento de la neutralidad aparece en diferentes producciones teóricas. Este autor plantea en su tesis la imposibilidad de la invariancia cultural de la tecnología.

¹⁵La ciencia y la tecnología no son necesariamente ideológicas. Se convertirían en ideológicas cuando, siendo fenómenos sesgados de la vida social, son concebidas de forma desconectada de la vida real y el acontecer histórico.

integrativo (*multidisciplinario*) capaz de cubrir el amplio espectro de los procesos reestructurantes en relaciones humanas. La urgencia para generar el acceso de más personas a métodos más rápidos, económicos y menos confrontativos para resolver problemas y disputas deberá considerar la idoneidad disciplinaria junto a cuestiones de forma y de fondo.

Si bien las construcciones teóricas y tecnológicas se diferencian, el mundo, el mundo de la praxis, aparece como síntesis de determinaciones múltiples, de complejidades crecientes y de contextos cada vez menos conocidos y menos abarcables. Como trabajo interdisciplinario, la mediación necesita de profesionales capacitados en las distintas corrientes de abordajes, sin ninguna extraña pretensión totalizante de sumergir la diversidad de la comprensión en una "todología" inespecífica.¹⁷

El objetivo empírico resulta inabordable para un solo desempeño profesional, una sola profesión. Los mediadores tampoco pueden ser "todólogos" entrenados¹⁸. La práctica insuficientemente orientada por una teoría que no vislumbra sus propios efectos, desconoce así sus límites y presupuestos implícitos. No basta mirar para entender. Ni la historia contada ni los antecedentes hablan por sí solos. "Mirar para entender" y "la historia lo dice todo" (entendida esta última, como aportadora de

¹⁶MALIANDI, R., *La ética cuestionada*, Buenos Aires, Almagesto, 1998, cap 2, pp.56-61. Las incumbencias éticas en cuanto a las aplicaciones interdisciplinarias permitiría en el intercambio razonable, el hallazgo de criterios racionales en la toma de decisiones que involucren problemas comunitarios y relacionales.

¹⁷APOSTEL, R. y otros, *Interdisciplinariedad y ciencias Humanas*, Madrid, Tecnos, S.A., 1983, pp. 23-32.

¹⁸VILANOVA, A., "Ortodoxia, eclecticismo, sincretismo", *Acta psiquiátrica psicológica de América Latina*, volumen 41, número 1, 1995. El autor postula la imposibilidad, en los tiempos presentes de un dominio disciplinario completo por parte de un usuario cualquiera de una disciplina.

datos) solieron ser consignas en aquellos momentos de aprendizaje monotéorico. En general, este programa careció de teoría explícita de la práctica, orientado exclusivamente al desarrollo de habilidades.

La tecnocracia desconfía de la teoría, ésta cuenta con el poder disolvente de la crítica; puede destrozar rigurosamente las ilusiones, deficiencias y resultados "exitosos".¹⁹ Apelar a nuevos horizontes interpretativos dados por lo interdisciplinario y multidimensional en cuanto al diseño, puede fisurar el proyecto tecnocrático. La cara "humanitaria" de la tecnocracia no consiguió tapar su real desinterés por las personas.

El programa de la negociación, que apareció ligado a la emergencia, pretendió ser onniabarcativo en problemas de aplicación. La posibilidad interdisciplinaria no significa indefinición demarcatoria entre aplicaciones disciplinarias. Es por ello preferible tolerar cierta imprecisión inicial, momentánea, a fin de permitir una progresiva interrelación orgánica que lleve a estructuras conceptuales superiores que, junto a las tecnologías emergentes, guarden sintonía con este novedoso objeto teórico. Es conveniente la elaboración de didácticas especiales coherentes con proyectos globales culturales que imposibilite que bajo el amparo de la burocratización los tecnólogos se desentiendan moralmente de las acciones de repercusiones comunitarias, atribuyendo a fallas técnicas los errores en las planificaciones y cualquier fracaso posible. Se enfatizan de esta manera sólo las estrategias de intervención

¹⁹MITCHAN, C., M. Peña Borrero, E. Rengo y T. Ward, *El nuevo mundo de la filosofía y la tecnología*, University Park Pa. SCS Press 90

tal como ellos las concibieron. En función de lo expuesto, para la comprensión de cómo entendemos nuestras diferencias son preferibles las *prácticas reflexivas* que ponen el acento en la innumerable variedad de percepciones y puntos de vista humanos. Adoptar seriamente este enfoque implica cuestionar cualquier tipo de teoría o metodología cerrada toda vez que ésta pretenda autoatribuirse la explicación del fenómeno total. Aún si el tecnólogo decide creer que puede aplicar fórmulas neutras y eludir la complejidad teórica y ética del trabajo del campo social, su descompromiso lo hace éticamente definido. Recordemos que la autorreflexividad humana es capaz de concebir muchas visiones disciplinarias y de ellas derivar los instrumentos adecuados para la transformación de cada fenómeno de la realidad. Es preocupante ver que los sistemas de intervención son concebidos en gestiones de poder y estructurados de tal manera que son los niveles de los altos valores humanos, los paradigmas de imágenes-guías culturales y las cosmovisiones orientadoras los que permanecen cerrados al desarrollo del área.²⁰ El objetivo político, en la importación de este modelo para la mediación judicial para la Argentina, no pareció pretender la transformación y el mejoramiento cultural,²¹ ni el enriquecimiento social más amplio posible a partir de su integración como práctica en otros ámbitos. Como los textos para los escolásticos, la mediación fue susceptible de ser interpretada en sentido literal como tecnología para conducir disputas.

²⁰Cf. PANIKKAR, R. refiere la fragilidad de una concepción que promueva el despliegue lineal de las facultades humanas.

Por oposición, la mediación mejor entendida nos invita a promover las ausentes pautas de respeto activo, de autonomía personal y de solidaridad social. Respecto a lo moral, nos propone asumir el desarrollo de las relaciones con nuestros semejantes incluyendo a adversarios en disputa sobre asuntos compartidos. La resolución alternativa de conflictos y la mediación han abierto nuevos problemas e investigaciones siendo esto su innegable contribución. La elucidación de cuáles son los supuestos ontológicos que subyacen en los distintos modelos teórico-prácticos, es una cuestión que nos invita a distinguir qué observa el mediador cuando observa y cómo participa en su campo de trabajo, siendo sus responsables los docentes a cargo de las dificultades de comprensión de tramas tan complejas como las contenidas en los vínculos humanos. Es probable también, que sólo sea en los foros interdisciplinarios donde puedan generarse respuestas cuya riqueza permita superar los problemas surgentes en la implementación de este recurso.

²¹SIIIFRIN, A., J. Gottheil, *Mediación: una transformación en la cultura*, Buenos Aires, Paidós, 1997.

CAPITULO I

PRESUPUESTOS TEÓRICOS APLICABLES A LA PRÁCTICA DE LA MEDIACIÓN.

Debate, disputa, negociación o diálogo.

El encuentro entre personas o grupos posicionados desde sus certezas genera campos de características singulares, ya que los intercambios se organizan desde el debate, la disputa o la negociación. Y en tales diseños (lo son aun cuando no se elaboren intencionalmente) disminuyen las posibilidades de emergencia de nuevas realidades, de alternativas. Esto requiere apertura a la incertidumbre, tolerancia a las diferencias, aceptación de los desconocimientos, información adecuada y la responsabilidad asumida hacia *todos* (presentes o no) a los que afecten las consecuencias de esas interacciones. El diálogo se instala a partir del proceso de exploración de los cimientos personales de creencias y valores, de las propuestas y de las confrontaciones reconocidas donde los participantes comparten su experiencia singular. Los involucrados expresan, así, tanto incertidumbres como creencias profundas, propiciando la emergencia de la información nueva y el reconocimiento de las diferencias en las complejidades de la cuestión discutida. Un diálogo concreto sólo se sostiene cuando ambos interlocutores aceptan mantener la escucha activa (reflexiva) de las preocupaciones del otro significativo. Las necesidades básicas pueden o no estar reflejadas en el

discurso dominante y es menester recorrer diversas opciones para la obtención de una definición adecuada. Ciertos interrogantes poseen la potencialidad de abrir perspectivas diferentes acerca de temas, que por cotidianos parecen tener sólo una lectura posible, desde lo establecido en tanto habitual.²²

Las prácticas y construcciones conceptuales parecerían haber perdido su lugar como polos de una lógica de disyunción, y quienes operan en los conflictos (entendidos no sólo como meras estructuras oposicionales) habrían ganado en la riqueza de los interrogantes acerca de las relaciones entre lo singular y lo general, el caso y la situación, lo central y lo periférico, abriendo alternativas a nuevas relaciones posibles y a nuevos problemas.

Los escenarios complejos de la existencia humana proponen explorar las condiciones de posibilidad para que, como artesanos de contextos -tal es el rol de profesional mediador-, se reformulen las confrontaciones para transformarlas en instrumentos constructivos de cambio social y de propuestas convergentes.²³ Este análisis promueve el planteo de las siguientes preguntas:

- ¿Cómo surgen las opciones en situaciones cerradas (entendidas como interacciones sin alternativas detectables) de conflicto?

²² "The public conversations project of the family institute of Cambridge", artículo interno, 1992.

²³ FISHER, R., E. Kopelman, A Kupper Schneider, *Más allá de Maquiavelo*, Barcelona, Granica, S.A., 1996, Primera parte.

- ¿Cómo hacen las personas, familias o comunidades para perfilar, en contextos conflictivos y resistentes, aquellas opciones que conducen al cambio de sus oportunidades?
- ¿Qué tipo de intervención profesional favorece la emergencia de alternativas?
- ¿Cómo se genera la posibilidad (y que se considera como tal) de diálogo ético entre personas o comunidades con sus diferencias idiosincrásicas, además de las oposiciones de intereses?
- ¿Cómo mantener abierto un proceso de acción para la transformación y al mismo tiempo para la preservación de la estabilidad social intersubjetiva?

Estos interrogantes son algunos de los que se constituyen en la práctica y el análisis de la intervención profesional en el conflicto humano. Lo dialógico (entendido como fórmula interpersonal) permite asumir racionalmente la inseparabilidad de nociones opuestas para concebir un mismo fenómeno complejo de oposición y de percepción mutua. Los individuos son, así, autónomos desde un determinado punto de vista y al mismo tiempo se desvanecen en el interior de dos continuidades que son la especie y la sociedad: cuando se considera la especie o la sociedad el individuo desaparece, cuando se considera al individuo, la especie y la sociedad desaparecen. Se debería entonces asumir dialógicamente los dos términos que tiendan a excluirse e invisibilizarse entre sí, en una relación antagónica pero complementaria,

opuesta y activa a la vez. Esto se adecuaría a la problemática permanente propia de la conflictividad cultural.

Mantener esta actitud reflexiva y dialógica sería clave en la educación democrática para el ciudadano, para impedir la inmunización a la crítica y la regresión a diferentes formas encubiertas de pensamiento autoritario. El debilitamiento de una percepción global conduce al debilitamiento del sentido de la responsabilidad y la solidaridad social, pues cada uno puede atender, solamente su tarea especializada o su vínculo orgánico cercano en su grupo o comunidad.

Conflictividad cultural y conflicto concreto

Partimos del principio de que todas las relaciones sociales ostentan una estructura básica conflictiva, urdimbre de la trama cultural. De acuerdo a la teoría propuesta por R. Maliandi, marco referencial de esta tesis en su dimensión teórica, el término conflicto aparece con frecuencia en la literatura de distintas disciplinas y en cada una con un particular adjetivo, que define el enfoque de este profenómeno humano como psicológico, social, biológico, o económico.²⁴ Estos tipos de conflictos no agotan lo conflictivo en sí mismo y sus notas comprensivas. Asociada a las dimensiones de la confrontación humana, la mediación define sus *ámbitos* de acción de igual modo.²⁵ Reconocer el sentido de esta relación es el desafío para la reflexión en los marcos praxiológicos del presente trabajo.

²⁴MALIANDI, R., *La ética cuestionada*, Buenos Aires, Almagesto, 1998, introducción.

²⁵DUFFY, K. y otros, *La mediación y sus contextos de aplicación*, Buenos Aires, Paidós SAICF, 1997.

La conflictividad es verdaderamente un fondo continuo de lo real que se ofrece como recurso metodológico para enfocar importantes temas del quehacer intervencional en lo social y como peculiar punto de observación para distinguir otras cuestiones. En el laberinto complejo de la realidad, la conflictividad como concepto es un instrumento de orientación no confundible con la realidad misma. Es aquello común que permite hablar en abundancia de contexto y de conflicto como constitutivo de la realidad junto a los aspectos no conflictivos. Aun cuando la racionalidad busca la resolución de los conflictos concretos no es entonces racional la pretensión de la solución de la conflictividad, que no se agota en las confrontaciones sustantivas y que es **ineliminable**.²⁶

El conocimiento de las estructuras conflictivas de la realidad puede colaborar en la comprensión de los conflictos concretos como contingencias posibles, para catalizar procesos de transformación de las situaciones en las que están contenidos. Las relaciones ocurren, se transforman y evalúan por medio de actos comunicacionales. Esto es particularmente evidente en la interacción en el conflicto, la que revela el aumento de explicaciones relacionales propias del relato justificatorio, eclipsando otros recursos de la interacción al tratar de establecer el marco de la disputa. Toda conversación de conflicto, supone alguna elaboración espontánea de las identidades y de la naturaleza apropiada de los ordenamientos interpersonales.²⁷ Postulamos las acciones humanas

²⁶MALIANDI, R., *Cultura y Conflicto*, Investigaciones éticas y antropológicas, Buenos Aires, Biblos, 1984, Introducción pp.7-16.

²⁷WATZLAWICK, P. y otros, *Teoría de la comunicación humana*, Barcelona, Herder, 9 edición, 1993.

determinadas, dinamizadas por la tensión entre fuerzas que se oponen y se suponen, por lo cual definen una forma de relación de incompatibilidad o tendencia a la mutua exclusión. Sin embargo, en esta antirrelación, en donde las partes se desunen, hay una verdadera relación que excluye la indiferencia y la desconexión. Siendo siempre una vinculación de discordancia, cada parte promueve la negación de la otra, pese a lo cual la unidad está supuesta en el conjunto (tal es, insistimos, la premisa de partida de la modalidad intervencional aquí expuesta). La unidad existe en medio de fuerzas que amenazan con su desintegración y su desequilibrio y por cuyo proceso se determinara que:

1. Se corrija por **compensación**.
2. Se conduzca a la **aniquilación** o subordinación de una de las partes que confligen (y con ello la aniquilación de la unidad del conjunto);
3. Se genere la **transformación** de la relación del conjunto (tal es el objetivo del enfoque transformativo de la mediación).
4. Se llegue a una **compensación excesiva** para salvar mesiánicamente la estructura originaria (unidad del sistema)²⁸ pese a lo cual sólo se produce una complejización y la posibilidad de nuevos niveles de desequilibrio (esto ocurre en el enfoque negociador cuando, el protagonismo de la coordinación "configura" acuerdos no construidos por las personas en conflicto).

²⁸SATIR, V., *Las relaciones humanas en el núcleo familiar*, México, Pax Mexicana, 1978.

Los aspectos relacionales del conflicto necesariamente enfocan dimensiones tales como la confianza, la privacidad y el control. En el interior de la comunidad de su idioma, cada persona tiene una aptitud innata para interpretar y reproducir en lenguaje apropiado las situaciones entendidas en términos de rasgos variables con la actividad y el ámbito, pero, los elementos de la característica social, la distancia social entre seres humanos y el poder atribuido determinarían la interacción en las disputas.

Por otro lado, hay una suerte de realimentación entre complejidad y conflictividad. En nuestro contexto teórico, mientras más compleja es una realidad, tanto más proclive es a generar conflicto. Pero esa complejidad es siempre a su vez el resultado de enfrentamientos, oposiciones y criterios puestos en juego para la regulación de tales confrontaciones. Cada vez que, en la construcción humana de alternativas, se encuentra y se adopta una nueva manera de intervenir y regular un determinado tipo de conflictos, la sociedad en que ello acontece se hace más compleja, porque incorpora mecanismos, técnicas o instituciones que antes no tenía, y estas novedades son germen de nuevos conflictos.

Hay en cada sociedad un sistema de creencias acerca de la normatividad con que deben manejarse las disputas. Esto deviene en motivo para un tipo de tematización reflexiva que se ocupa de resolver problemas teóricos planteados por la praxis para la maduración moral del agente. El conflicto no aparece entonces como una anomalía en una propuesta coercitiva de integración social, sino como factor de cambio

que impide la "anquilosis del sistema".²⁹ Entre la eficacia de los mecanismos de regulación y la generación de sistemas conflictivos puede surgir dificultad en la transformación de puntos de notable potencia destructiva en los diferentes ámbitos sociales; esto puede provocar perplejidad frente al establecimiento de problemas para los que los criterios tradicionales no proveen "solución" ni planteamientos eficaces.

Podemos ilustrar con diversos ejemplos donde se confunden tolerancia genuina con tolerancia cultural (India y la situación de las castas y los géneros, las mutilaciones rituales de Oriente, etc.). Estas situaciones son yugulables en la medida en que, sometidas a escrutinio público, son capaces de aportar criterios de demarcación de aquellos asuntos comunitarios, "internos" que afectan a las cuestiones ciudadanas "externas" referidas a los derechos humanos y a la exportación de criterios morales (implantación exógena).³⁰

El desarrollo humano exige la eliminación de las principales fuentes de atraso moral: la pobreza y la tiranía, la escasez de oportunidades y la fabricación de sistemas de pensamiento intolerante o demagógico. No hay salidas cómodas que nos permitan eludir el reconocimiento (por ejemplo) del grado de violencia vigente en las mutilaciones rituales y costumbristas emanadas de "consensos tradicionales"; en estos casos hay diversidad, pluralidad y conflictivas sobre cuya genuinidad cabe reflexionar.

²⁹MALIANDI, R., *La ética cuestionada*, Buenos Aires, Almagesto, 1998, cap. 2, pp. 47-61.

³⁰Consúltense Amartya Sen, *Desarrollo y libertad*, Buenos Aires, Planeta, 2000, cap 11.

Lo importante es la creciente preocupación de los asuntos que involucren a toda la humanidad y el tratamiento de las muchas relaciones que estos guardan entre sí. Ningún problema es sólo ecológico o sólo económico o sólo religioso. La relación entre autonomía personal, solidaridad social y oportunidades sociales va mas allá de los nexos ocasionales en momentos en que los conflictos y problemas parecen exceder los recursos regulatorios disponibles, y los resortes coercitivos son infructuosos o generadores de más desintegración social. Es que la racionalidad crítica y dialógica, aquí sugerida, necesita del mayor ejercicio reflexivo para producir, así, el alejamiento de la actitud pesimista del escepticismo ético.

Para combinar el conocimiento sobre cuestiones normativas y el ámbito de otros conocimientos se requiere inexorablemente la interdisciplinariedad. Esto promovería aspectos del diálogo interideológico³¹, difícil pero no imposible para repeler el autoocultamiento de los intereses en juego. Nos resulta axiomático que el autoocultamiento de los intereses en juego, alimenta el escepticismo ético por su negativa a la explicitación y a la evaluación en busca de las mejores perspectivas.

Cómo llevar el tratamiento de la mayor cantidad de enfoques a una convergencia crítica comprendida en la conflictividad de cada situación, promueve la búsqueda insistente del diálogo abierto a partir de argumentos. Junto al concepto de conflictividad aparecen, de acuerdo a la

producción teórica de R. Maliandi, los problemas que surgen de considerar la oposición entre **unidad y multiplicidad** y la oposición **permanencia y cambio** como estructuras conflictivas esenciales de la realidad.⁹² Esto con independencia de los contenidos precisos que entran en juego en los conflictos específicos. En ciertos problemas lo que cabe es explorar las múltiples combinaciones desde estas estructuras de la realidad propias de la conflictividad cultural.

La independencia con respecto a la dimensión temporal, entre lo uniforme y lo diverso, lo regular y lo excepcional, define a la oposición básica unidad-multiplicidad como sincrónica, dado que esta estructura conflictiva no se arraiga en el hecho de la sucesión (el **antes** y el **después**). Por el contrario, en la oposición permanencia-cambio, el fenómeno de esa transición es esencial, por lo que cabe hablar de conflictividad **diacrónica**; en ella se enfrenta la necesidad de conservar con la de renovar.

Las combinaciones de estos polos básicos de confrontación inclusiva son ejemplos de la complejidad del concepto: identidad y diferencia, la unidad y la permanencia son las formas de la identidad; la multiplicidad y el cambio son las formas de la diferencia. Por lo tanto denotan fenómenos que combinados explican los aspectos básicos de lo conflictivo, que no puede reducirse a la oposición identidad y diferencia sin tener también en cuenta la dimensión sincrónica y diacrónica.

⁹¹Cf., MALIANDI, R., *La ética cuestionada*, pp.42-46, hago referencia aquí a la a la corrección de consecuencias perjudiciales que, pudiéndose generar en el plano mismo de la mediación se produzca incluida en la reflexión ética.

⁹²Las concepciones en torno a las estructuras conflictivas de cualquier realidad recorren páginas en los escritos éticos de R. Maliandi.

Son ejemplos significativos para este trabajo de conflictividad sincrónica el situacionismo y el casuismo. La situación es irrepetible y singular, en el caso es posible la predicción y la implementación de las previsiones indicadas para el mismo. Ambas dimensiones se interfecundan.

Si se observa de cerca la estructura de cualquier situación, se advierte que se trata siempre de un determinado conflicto. En realidad la situación misma no es sino la manera como la conflictividad se manifiesta concretamente y por lo tanto una situación sin conflicto es poco concebible. Los conflictos no se fundan en situaciones sino más bien a la inversa, las situaciones se fundan en los conflictos; la conflictividad define lo situacional, lo conflictivo es entonces el terreno donde se construyen las situaciones y esto supone definir una forma de entender la realidad que nos ocupa. Pero las situaciones son las que compelen la **acción-decisión**, en la medida de su urgencia o gravedad. Esto pone de manifiesto el carácter fundante, configurador de aspectos de la realidad, de lo conflictivo, del cual emergen como manifestaciones concretas las diversas situaciones.

Por conflictividad se entiende, entonces, la particular relación en la cual dos posiciones se excluyen mutuamente, a la vez que, vinculadas, se presuponen. La simultánea inclusión-exclusión mutua de los términos opuestos no se resuelve como **síntesis** ni como **suma** en un todo en la que ambos toman parte, ni una mezcla de extraño equilibrio, sino como profenómeno a la manera del fondo continuo de la música barroca sobre la cual se inscribe la melodía. Cada uno de los aspectos opuestos

existe por sí mismo; no se deriva ni puede inferirse de otro, y hay entre ambos diferencias identificatorias. Las situaciones extremas de contradicción o fusión disuelven la "oposición-tensión" pues la relación es sostenida por la tensión en tanto tolerable. El total forma un sistema basado en el equilibrio de tensiones opuestas, una polaridad entendida como **unidad de tensión**.³³

En la moral vivida el conflicto básico entre lo universal y lo individual o particular se manifiesta como choque entre la generalidad de la norma que me permita prescribir y la contingencia singular e irrepetible de cada situación.

En continuidad con las anteriores propuestas teóricas se advertirá, racionalmente y ya con sólo el **sentido común**, la necesidad de resolución para los conflictos, y a la vez el hecho de que las estructuras conflictivas de la realidad son insuprimibles. Transcribo a continuación un párrafo al respecto de R. Maliandi:

Todo lo conflictivo es ya visto como lo contrario a la razón, y, por tanto como "irracional". El caso es que la praxis humana ha sido, y será siempre conflictiva; está, por así decir, impregnada de conflictividad. El obrar racional es por eso muy difícil, y la razón en su marcha elemental, básica, tiene que considerar lícito cualquier recurso que aparte o elimine los conflictos. Si no se atina a resolverlos, hay que disolverlos, y para esto resulta sin duda efectiva la violencia.³⁴

³³Von BERTALANFFY, L., *Teoría general de los sistemas*, Madrid, Fondo de Cultura Económica, 1976, p.105.

³⁴MALIANDI, R., *Volver a la razón*, Buenos Aires, Biblos, p.59. En aquel lugar Maliandi enfatiza la necesidad de reconocer a los propios juicios como provisionales; al mismo tiempo sostiene que es inconcebible cualquier tipo de resolución unilateral.

La actitud anticonflictiva va desde la mera negación elemental y rústica de toda confrontación, valiéndose incluso de recursos violentos hasta la posición de quien tiene un conflicto e intenta superarlo "razonablemente" o sólo apelando a su capacidad de soportarlo. En todos los casos, la convicción de que el conflicto debe desaparecer porque su **afrentamiento es percibido como negativo**, amenazante, y expresión de las creencias en bruto acerca de lo racional y lo cultural. Esto expresa la perspectiva según la cual lo **armónico** es necesariamente opuesto (y lo único esperable) a lo conflictivo y debe preservarse a pesar de costos personales mayores y de peores consecuencias vinculares. Pero una vez reconocido lo inevitable de las estructuras conflictivas de la práctica social, aparece su distinción con respecto a los conflictos concretos.

La racionalidad dialógica funciona por choques de argumentos entre la fundamentación y la crítica, y es por la argumentación como debe descubrirse la solubilidad o insolubilidad de determinados conflictos; con lo cual **regular** interrelaciones conflictivas es una tarea continua en donde quedan excluidas las estrategias de la disolución o de la sobrecompensación. Siempre siguiendo la conceptualización propuesta para los objetivos de este trabajo, se define, entonces, como conflictividad precisamente un tipo de relación que conjuga la oposición y la mutua suposición entre los elementos relacionados. Estos se excluyen, pero también se incluyen, porque son complementarios en tanto constitutivos

de aquella unidad que, con la irrupción del conflicto entra en peligro de desintegración. *Su transformación es la promesa de la mediación.*³⁵ En cada confrontación están siempre presentes algunas de las estructuras básicas referidas. La inclusión de la figura y la persona del mediador complejiza el sistema de relaciones en crisis y podría generar nuevas dimensiones de oposición hostil si, de acuerdo al enfoque que se esté implementando, este hecho es tenido en cuenta o no.

Aportes a la definición de conflicto

Dentro del campo de las ciencias sociales el conflicto ha sido definido de diferentes formas: Deutsch: "cada vez que ocurran actividades incompatibles"; Forsyth: "cuando las acciones o creencias de uno o más miembros de un grupo son inaceptables -y por lo tanto resistidas- por uno o más miembros de otro grupo"; Pruitt y Rubbin: "divergencia percibida de intereses o creencias, que hace que las aspiraciones de las partes no puedan ser alcanzadas simultáneamente"; Boardman y Horowitz: "Definimos el conflicto como una incompatibilidad de conductas, cogniciones (incluyendo las metas) o afectos entre individuos o grupos que pueden o no conducir a una expresión agresiva de su incompatibilidad social. Nuestra definición específicamente incorpora conducta, cogniciones y afectos porque todos los factores son importantes en el conflicto, por ejemplo: las escaladas y desescaladas de

³⁵FOLGER, J., R.Baruch, *La promesa de la mediación*, Barcelona, Granica S.A., 1996 cap 4. Como modelo sobre lo transformativo, este aporte no sólo muestra elementos diferentes sino un enfocamiento distinto de la mediación que, sin embargo, no agota las perspectivas transformacionales.

un conflicto entre una díada, es al fin de cuentas una función directa de la conducta, las personas reaccionan a las acciones sin embargo la conducta es usualmente una función directa de las cogniciones y afectos, aunque algunas veces este lazo no es conciente.”³⁶ Es decir, que el sentir, el pensar y el hacer están presentes en un conflicto. La situación en que se hallan los seres humanos no es un simple ambiente, sino un contexto significativo, donde la experiencia es activa y configuradora en un proceso de intencionalidad temática y operante. Entre la concentración y la fragmentación propia del fenómeno de la globalización, se trata hoy de generar recursos para las nuevas significaciones de lo humano y de su preservación. Una de las obras más importantes de la literatura universal, El Libro de los Cambios, I Ching; describe en el exagrama seis, El Conflicto, las tendencias opuestas de los dos trigamas constitutivos o “la no cooperación entre ellos, que lleva a cometer errores en su apreciación de la situación”. En este exagrama se muestra claramente de qué manera “el hombre superior” corrige un error, una falta: sólo lo logra con una poderosa prudencia, con concentración en lo justo, con cuidadosa reflexión, repliegue oportuno, actitud sabia y conciliadora y, sobre todo con “transformación”: el mudar de parecer. Esto pone al metafórico “hombre superior” en condiciones de reconocer e interpretar (sin ideas preconcebidas) un objeto, una persona, o un problema. Se logra de esta forma una nueva visión de la realidad. “Sería

³⁶ Los asertos consignados más arriba son hallables en la compilación de M. Suares *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*, Barcelona, Paidós, 1996. La autora establece un paralelo entre la comunicación y la disputa, entendiendo que ésta no es más que una de las etapas del proceso comunicacional.

desastroso llevar el conflicto hasta el fin", ya que ninguna parte está en condiciones de encontrar la solución por su solo empeño y la lucha es consecuencia de la contrariedad. Es ejemplificadora la vigencia cultural de la atención al tema y la prescripción y orientación dada al respecto.⁵⁷

Dos funcionamientos de la cognición humana.

La viabilidad de una cultura radica en su capacidad de resolver conflictos; esto es posible por el aparato narrativo de que disponemos para afrontar la ruptura de la normalidad sujeta a reglas. La excepcionalidad sólo se hace comprensible si se elaboran relaciones de significado entre la habitualidad y aquella emergente desviación de lo canónico. La narrativa popular cumple con dar sentidos consensuados y creativos en una de las dos modalidades de funcionamiento cognitivo para organizar la experiencia. Ambas, si bien son complementarias son, en el argumento de J. Bruner, , irreductibles entre sí. Un buen relato y un argumento bien construido, son entonces, clases naturales diferentes. Los argumentos convencen de su verdad, los relatos de su semejanza con la vida.⁵⁸ Cada uno de ellos tienen principios funcionales propios y criterios propios de corrección y los intentos de reducir una modalidad a la otra, generaría la pérdida de la infinita diversidad que es propia del pensamiento. La modalidad lógico-científica, está regulada por requisitos de coherencia y no contradicción.

⁵⁷ Este libro —el I Ching—, tanto histórico como folclórico, ejemplifica el modo : como la idea de una conflictividad inmanente a la condición humana no es novedosa, siquiera, en documentos fechados que expresan mentalidades colectivas ajenas al Occidente moderno.

⁵⁸ BRUNER, J., *Realidad mental y mundos posibles*, Barcelona, Gedisa S.A., 1988.

La aplicación imaginativa de la modalidad narrativa, en cambio, no solamente prescribe la norma en tanto costumbre, sino que provee de procedimientos para la reformulación y la interpretación del comportamiento excepcional, otorgando significados, implicados en estados intencionales del protagonista. La función de las historias narradas es encontrar la comprensión desde la intencionalidad de la ruptura con lo habitual y constituyen la "tecnología primaria" de la comunicación. Cuando queremos decir algo, lo armamos en forma de historia, secuencialmente determinada.

El enfoque de Jerome Bruner, notable psicólogo culturalista, es crucial en el desarrollo de la perspectiva de esta tesis, desde su teoría acerca de la narración y su papel como principio organizativo en la construcción del significado de la realidad y la formación de consenso (necesarios en el recurso de la mediación). La implicación más general de esta propuesta teórica es que la cultura como tal está constantemente en proceso de creación y recreación según es interpretada y consensuada por sus miembros. En este enfoque, una cultura es tanto un foro para reelaborar el significado y explicar la acción como un conjunto de reglas o especificaciones de la acción. Es más, no existe cultura alguna que no mantenga instituciones especializadas o momentos específicos en los que se intensifique esta característica que la hace similar a un foro.

La narración de cuentos, el teatro, las formas de la ciencia y protociencia, incluso la jurisprudencia, son todas ellas técnicas para potenciar esta función (formas de explorar mundos posibles fuera del contexto de la necesidad inmediata). Este aspecto de la cultura confiere a

las personas que participan en ella un papel en su constante elaboración y reelaboración, un papel activo como participantes y no sólo como espectadores que desempeñan sus papeles estereotipados de acuerdo con una regla cuando se les presenta la clave apropiada.⁵⁹ (como ocurre en las contingencias de reforzamiento características de la tecnología comportamental)

La biología entonces no dirige ni moldea la acción ni la experiencia del hombre. La cultura crea tecnología para trascender los límites y modela al ser humano, imponiendo patrones inherentes a sus sistemas simbólicos. Las creencias populares conforman un instrumento poderoso para la investigación y consiste en un conjunto de descripciones más o menos normativas y más o menos conexas sobre cómo funcionan "los seres humanos", cómo es la propia mente, cómo es la mente de los demás, cómo cabe esperar que sea la acción situada, qué formas de vida son posibles, etcétera. El aprendizaje comprensivo de esta psicología popular o psicología *folk*, se produce pronto: los seres humanos la adquieren al mismo tiempo que el lenguaje y al realizar transacciones interpersonales que se requieran en la vida comunitaria.

¿Qué clase de sistema de ideas es una ciencia social popular o psicología folk? Como su principio de organización es narrativo en lugar de conceptual, nos ocuparemos de la narración y de cómo se

⁵⁹BRUNER, J., en su compilación *Acción, pensamiento y lenguaje*, Madrid, Alianza, 1986, discurre con frecuencia en torno al carácter creador e innovador de la narración, entendida como principio organizador de la mente humana, contraponiendo este constructo al de una cognición guiada por la rígida lógica formal.

construye en torno a las expectativas establecidas en relación con sus "desviaciones", por ejemplo en el conflicto.

La perspectiva de J. Bruner postula, en lugar del método sociológico clásico (roles, clases sociales, etcétera), que las ciencias sociales podrían avanzar mejor usando las reglas de la etnometodología, distinguiendo cómo las personas organizan la experiencia a partir de significados culturales que guían y controlan los actos individuales. No hay naturaleza humana anterior a la cultura. El ser humano vive entonces comprometido en formas de vida que dependerán de valores adoptados que, a su vez, dependen de la cultura y no del individuo. Esto es aceptar hacernos responsables de nuestras elecciones, creencias y deseos de forma suficientemente organizada y coherente, como para merecer el nombre de **formas de vida**.⁴⁰

El conocimiento popular no se limita a describir cómo son las cosas, sino cómo deben ser, haciendo con ello una prescripción moral que determina que, cuando las cosas "son" como "deben ser", las narraciones populares se hagan innecesarias. Partimos del postulado de que en las creencias populares se da por supuesto que las personas poseen un conocimiento del mundo que adopta formas de anticipación atributiva y que todo el mundo utiliza este saber a la hora de llevar a cabo cualquier programa de acción.

⁴⁰BRUNER, J., *Actos de significado*, Madrid, Alianza S.A., 1991. Esta teorización muestra como la psicología que se ocupe del significado se convierte inevitablemente en psicología cultural y como debe aventurarse más allá de los objetivos de la ciencia positivista con sus ideales de reduccionismo, explicación causal y predicción. El estudio de lo humano se encuentra inmerso en el dilema de ser a la vez el objeto y el sujeto de su propio estudio y no puede limitar sus indagaciones a las formas de pensamiento que se desarrollaron a partir de la física de ayer. Esta tarea espera que seamos capaces de aportar comprensión de lo que el hombre piensa de su mundo, de sus congéneres y de sí mismo.

El conocimiento popular es de carácter narrativo en lugar de lógico o categórico. Trata con agentes humanos que hacen cosas basándose en creencias y deseos; que se esfuerzan por alcanzar metas y encuentran diversos grados de dificultad. La psicología popular contiene entonces nociones conformadas culturalmente en función de las cuáles las personas organizan una visión de sí mismas, de los demás y del mundo en que viven. Es un ejercicio de contar historias. Y son las historias narradas y los significados compartidos los que organizan de forma interpersonal los diferentes roles y reglas constitutivas para entender al mundo consensualmente y pautar las interrelaciones. Las narrativas no son historias fijas, sino que el proceso de construir historias sobre los acontecimientos de vida, está realizándose permanentemente. Las narraciones van a ser sintónicas con la manera en que las personas se ven a sí mismas, cómo se han visto y cómo se proyectan, en un desarrollo compartido de historias, que permite dialogar sobre las perspectivas de los demás hacia los relatos propios. Los conflictos tienen la característica de las narrativas cerradas, expresando un compromiso invariante con su punto de vista, enfoque o idea. Esta narrativa excluyente, se caracteriza por radicalizarse en forma coincidente, sólo con su propio argumento, imposibilitando el proceso de cambio. Tal es la modalidad de los discursos dogmáticos, o de los posicionamientos extremos en el conflicto entendidos como narraciones predecibles, posicionadas en la certidumbre, en los desafíos retóricos o en las afirmaciones encubiertas destinadas a señalar las fallas de su "oponente".

La definición de las sociedades humanas como espacios de conflictividad permanente y el planteo de un modelo de mente caracterizado por la capacidad humana de construir significados nuevos ante los estereotipos, aporta un bagaje conceptual integrable como presupuesto teórico de la modalidad intervencional mediadora — concebida como antónimo de la negociación en los conflictos humanos—.

Los procesos de cambio, sin los cuales no es concebible la mediación, sólo son promovibles en contextos teóricos como los que en este trabajo se procura integrar.

CAPITULO II

Estilos de intervención

La simplificación de la **negociación asistida** como método ofrecido en la resolución de los conflictos humanos consiste en posicionar a las dos partes afectadas como dos lados opuestos, cuyos intereses deben ser negociados a partir de sus posiciones individuales iniciales. Desde este punto de vista, las interacciones comunicacionales son tratadas como **vehículos para la transmisión del mensaje**. Se carece aquí de la perspectiva global de "estar en conflicto". En este sistema de ideas sólo "se tiene" un conflicto, en tanto problema objetivo (separado de las personas) de entidades independientes, no involucrando otros aspectos.

Desde esta perspectiva, los mediadores funcionan como transportadores de mensajes **entrenados** en una **plantilla de habilidades comunicativas** para mantener la **neutralidad del diseño** y trabajar para el acuerdo en tanto pacto sobre puntos previamente determinados.⁴¹

⁴¹Fundación Libra, "El mediador, su intervención como tercero neutral dentro de una negociación colaborativa", D. D'Alessio, 1995.

La formación en el dominio de habilidades comunicativas debe ser críticamente analizada, en tanto la negociación proponga, la comunicación como herramienta para metas tácticas que permitan interacciones menos comprometidas con los agentes de cambio, basadas en la habilidad del tercero interventor para entender un cierto mensaje o comportamiento y promover acciones relacionadas con los objetivos referidos a los temas considerados por él relevantes descartando otras variables. El diálogo es entendido en sentido unidireccional y el conflicto es visto como desacuerdo de intereses que será resuelto al ser satisfechos de forma simultánea. El problema es que la habilidad del mediador está enfocada, desde su propio criterio de selección y tal como lo propone el modelo, a los mensajes individuales que propicien las variables tendientes al acuerdo previsto sin atender el proceso total de la comunicación interpersonal, su historia y el contexto de la relación. Al ignorar el proceso y enfocar cosas tales como el contacto visual, se atomiza la ya parcial lectura comunicacional en una descripción poco operativa y sesgada. El "buen mediador" entonces es, quien suprima algunos sentimientos para alentar otros (siendo siempre valorativamente neutral) y aparezca sin emoción pero cordial, avalando con objetividad a las partes, para determinar ordenadamente el curso de la sesión de mediación anulando las diferencias.

Los requerimientos contradictorios descritos surgen como tales para el mediador, en la función de facilitador de la comunicación, ya que las personas se comprometen "voluntariamente" a dejar de tener divergencias sin modificación del código interaccional; solamente se

proponen no repetir las y es como consecuencia de establecerse como propósito, que la emergencia de todo lo anterior reaparecerá al repetirse la pauta.⁴² Tal punto de vista requiere que los profesionales que intervienen como terceros en conflictos, se centren en las **transmisiones** específicas y no en el proceso dinámico de interacción a través del cual emergen las intervenciones. La concepción del conflicto, afecta la manera de interpretar las diferencias, de conducir la comunicación para implementar la distancia relacional y de crear opciones para resolver las divergencias. Cambiar el foco de atención desde la transmisión de mensajes a la interacción recíproca de la narración de historias referidas a un suceso crítico vincular, supone una forma alternativa de entender el proceso de comunicación en el conflicto.

El hecho es que estamos siempre integrados junto a otros agentes humanos⁴³ que hacen cosas basándose en creencias y deseos, que se esfuerzan por alcanzar metas y encuentran obstáculos que los superan o los doblegan, en un período de tiempo.

Esta es la forma en la cual, en esta óptica, experimentamos el mundo social. Las historias narradas se construyen, entonces, tanto en torno a expectativas establecidas como a las desviaciones respecto de ellas en hechos excepcionales.

Como forma social habitual de organizar la experiencia, el relato de un conflicto comparte, entre personas o grupos que abordan sus

⁴² Cf. ibid, Se advierte aquí la "primera marcha" de la razón propuesta metafóricamente por Maliandi en *Volver a la razón*.

⁴³ El concepto de agentividad alude a la intencionalidad de las acciones y a la actuación en legítima representación de otros seres humanos.

problemas intersubjetivos, las características de historias como secuencia de acciones o experiencias de un determinado número de personajes. Los seres humanos, se representan a sí mismos en situaciones que cambian y a las que reaccionan. Estos cambios revelan aspectos ocultos de las situaciones y personajes, dando lugar a problematizaciones que requieren nuevos pensamientos o acciones, o ambas cosas a la vez. La respuesta que se da en cada situación, hace que concluya la historia, lo cual no es sinónimo de resolución de los conflictos surgidos en el episodio crítico frente a cambios inesperados. Dar significado a la conducta o suceso personal siempre implica el estado intencional de algún protagonista como de algún elemento tácito de la cultura. La función de las narraciones es encontrar un estado intencional (creencias o deseos) que haga comprensible la desviación respecto a un patrón cultural o sistema creado y aprendido de normas para percibir y actuar compartido por un grupo. Este objetivo presta verosimilitud a una historia; puede también otorgarle una función "pacificadora" a quien trabaja para ello. Las historias son por consiguiente instrumentos para la construcción y formación de consensos sociales.

Contar historias sobre sí mismo muestra un lado ineludiblemente humano, en el hecho de dar sentido a lo difícil y perturbador, al organizar en forma comprensible, narrativa, la experiencia, dando un marco y una regulación efectiva ampliando así el horizonte de posibilidades o generando oportunidades.

La narrativa se refiere a la manera en que las historias son coherentes entre sí. En este trabajo procuraremos la integración de este

discurso práctico al contexto específico de la mediación para referir *el rol de mediador como facilitador del proceso de narración de historias* destinadas a procesar los cambios emergentes como posibles en las situaciones excepcionales marcadas por las crisis.⁴⁴

La facilitación de la narración de historias reconoce que no todas las personas tienen igual acceso al proceso de la narrativa. El género, la raza, la edad, las diferencias culturales, afecta potencialmente la habilidad para construir una historia reconocida por todos, aceptable y congruente. La meta de los acuerdos pierde relevancia en tanto perpetúa las desigualdades y los conflictos que eran subyacentes al sistema de relaciones en crisis. La transformación del conflicto es posible a partir de la participación auténtica generadora de acuerdos espontáneos derivados del consenso protagonizado por las partes.

El reencuadre de los relatos destructivos es una tecnología para generar cambios cualitativos en los participantes. En la negociación se implementa el reencuadre de roles protagónicos y temas principales del relato, conectándolos a puntos clave para disminuir el desacuerdo y lograr la meta acuerdista y la resolución del problema.

Las modalidades de intervención determinan variaciones en el curso de las disputas como emergencia de los conflictos evidentes. Aún después de haber surgido y de formularse, los conflictos son indeterminados. No tienen una forma fija anterior a la técnica para

⁴⁴ WHITE, M. y D. Epsom, *Medios narrativos para fines terapéuticos*, Barcelona, Gedisa, 1994.

procesarlo⁴⁵. Tanto los conflictos en sí como la instrumentación que se intente con ellos son maleables y se interinfluyen de un modo nunca neutral.

Los modelos generales de estrategias de terceros (en negociación asistida, arbitraje, conciliación) sugieren condicionamientos que afectan a las metas de valor que cada grupo o persona sostenga, la magnitud del espacio común que se dispute, la existencia de personas ausentes y afectadas por las decisiones, la complejidad de las relaciones en cuestión, la hostilidad de los disputantes, el riesgo personal, etcétera.

La práctica de la mediación entendida desde la perspectiva transformadora del conflicto, en cambio, implica la construcción junto con otros de la historia alternativa de éste y muestra como punto de partida la necesidad de precisar conceptos en esa dirección. Existen diferencias profundas con los postulados de la negociación en cuanto al protagonismo y la valorización de las personas, no en tanto **medios** sino **fin**es en sí mismos.

Esta visión de la mediación como tecnología para la participación social, considera como marcos organizadores las diversas maneras en las que desde lo cotidiano las personas perciben, interpretan y juzgan el mundo circundante. Estos valores y cogniciones se adquieren y expresan a través de fenómenos sociales: las personas aprenden y promueven conductas interhumanas en las diferentes participaciones en grupo y relaciones. Las descripciones y explicaciones de los ámbitos de relación

⁴⁵ FOLGER, J. y T. Jones, compiladores, *Nuevas direcciones en mediación*, Buenos Aires, Paidós, 1997, primera parte

en el mundo social constituyen en sí formas de acción comunicativa y al mismo tiempo sostienen y proveen modelos desde su fuerza contextualizadora.⁴⁶ Se trata de la moral vivida puesta de manifiesto en las circunstancias críticas de donde surgen nuevos ordenamientos sociales y prioridades en el pensar acerca del conflictos en tanto soluciones intentadas. La **modificación** resultante de las disputas en las que se interviene es en sí misma un proceso dinámico donde, incluido el tercero, lo están sus predisposiciones referidas a **cuestiones** asociadas a dificultades humanas y crisis, determinando las pautas de sus movimientos. Desde el ángulo de la negociación, las intervenciones, en tanto tales, desencadenan acciones y reacciones en los disputantes dando forma a un proceso donde, aun cuando **los acuerdos** son parte de la retórica establecida por el procedimiento rara vez **aceptados por todos**, razón por la cual se tornan inestables en el tiempo.

Tanto las acciones para la orientación comunicativa que se producen en las mediaciones, como los presupuestos teóricos sobre las modalidades de la intervención de terceros en conflicto están vinculados a valores morales y culturales que necesitan ser reconocidos en la práctica habitual de la formación profesional.

Las concepciones acerca del conflicto y de los cambios adecuados para las diversas situaciones, promueven modalidades de intervención de acuerdo a propuestas metodológicas de las que dependerá la reformulación de la interrupción del diálogo.

Servicio de Información Documental
Dra. Liliana B. De Boshi
Fac. Humanidades
UBMDP

⁴⁶KOLB, D., *Cuando hablar da resultado*, Buenos Aires, Paidós, 1996.

En la vida cotidiana, las concepciones del mundo se ponen de manifiesto como práctica discursiva, y en cada conversación pueden visualizarse estas interpretaciones. Las elecciones que las personas realizan al construir sus conversaciones responden a los actos de otros, a la oportunidad elegida para hablar, a la modalidad para influir en las acciones y decisiones del entorno y a qué expectativas son posibles en las redes relacionales donde cada persona esté inmersa. Es en estas redes o sistemas de relación donde se establece la estabilidad de los vínculos y se distribuye el poder en distintos ordenamientos atributivos. Así también se formulan nociones acerca del conflicto, respuestas acerca del rol del tercero interviniente y expectativas de resultados deseables. Se prescribe de forma implícita las **normas** acerca de cómo se **deberían** resolver conflictos, y esto a su vez forma parte de los deseos y creencias que orientarán las acciones de las personas ante la intervención del mediador. Estas concepciones populares aparecen en una amplia gama de contextos y afectan a los modos de pensar lo conflictivo en sí. Esto refleja concepciones de la naturaleza humana, y de las relaciones sociales más amplias. Asimismo, los principios y la tecnología usados por las organizaciones sociales para abordar los conflictos y los desacuerdos denotan los valores y presupuestos de cada comunidad y grupo social. Algunas concepciones del conflicto prevalecen y restringen la emergencia de alternativas en los modos de intervenir. Las diferentes orientaciones hacia el conflicto (qué es y qué hacer con él) prescriben modalidades intervencionales diferentes y son inescindibles de los marcos valorativos de los agentes.

En la orientación hacia la resolución de problemas⁴⁷ y el logro de acuerdo, el conflicto, contrariamente, es visto como la manifestación de un problema que es necesario resolver, y esta "solución cooperativa" de problemas es presentada como la versión ideal para la resolución de conflictos entenderlos como anomalía social. El problema existe, desde esta concepción, debido a una incompatibilidad real o aparente de necesidades o intereses, y esa incompatibilidad imposibilita la satisfacción de los intereses de una o más de las partes involucradas. Aunque la insatisfacción resultante puede resucitar controversias y disputas, el conflicto es entonces, en su núcleo, sólo un problema irresuelto: el problema de cómo satisfacer simultáneamente necesidades incompatibles o intereses insatisfechos. Según esta concepción de conflicto, la idea correlativa de la intervención ideal del tercero, debería desembocar en una resolución "cooperativa" de problemas por negociación asistida, de modo que se lleve a la satisfacción a todos los interesados. El enfoque negociador ha generado adhesiones y rechazos a causa de su aptitud para ver sólo intereses de forma autorreferencial e individualista. Cuando las personas interactúan en una resolución asistida de problemas, las necesidades de los otros sólo se tienen en cuenta si, de tal modo satisfacen los intereses de unos u otros.

Hago referencia a un párrafo de K. O. Apel del texto "La Ética del discurso como ética de la responsabilidad.

. . . de hecho, no se deben reivindicar sencillamente todas las conversaciones y conferencias en las que se aspira hoy en día a

⁴⁷FOLBERG, J. y A. Taylor, *Mediación*, México, Limusa, 1992.

convenios normativamente vinculantes como discursos prácticos en el sentido que he indicado (de fundamentación de normas). La mayoría tienen, más o menos, el carácter de negociaciones en las que no se discute tanto la capacidad de consensuar las soluciones a los problemas por parte de todos los afectados como, más bien la capacidad de consenso por parte de los participantes en la negociación, y esto, no según argumentos válidos, sino apoyándose en propuestas ventajosas y amenazas de perjuicio, como es característico en el discurso de negociación. Si se admite también que la mayoría de las negociaciones —no todas— son mejores que la violencia declarada, tendremos que hacer constar que el consenso a costa de terceros o el consenso por chantaje no son resultados éticamente deseables de los discursos prácticos . . .

En la negociación asistida, de orientación acuerdista, es precisamente el acuerdo (a la manera de trofeo deportivo) la prueba tangible de que se ha creado una solución, abandonando por el camino aquellas preocupaciones que no pueden tratarse como problemas posibles de resolver. La disposición de la corriente negociadora, al abandono de cuestiones morales, relacionales, de confianza, autoestima, revalorización de sí o reconocimiento mutuo se justifica a sí misma por el enfocamiento sobre los asuntos tangibles y dejando los intencionales o agentivos, los que orientan finalmente las acciones humanas. Algunas cuestiones que plantean los disputantes son fácilmente abordables como problema, y se dejan definir con parámetros que pueden articularse en un acuerdo escrito. A este tipo de problemas suelen llamárselos dificultades y su resolución es posible con sólo promover una conducta en sentido contrario a aquella que es definida como perturbadora, sin modificar el

sistema. Pero las cuestiones de los vínculos, de la identidad personal y de los ordenamientos interpersonales, son inaprehensibles a las fórmulas premoldeadas por los **principios estratégicos**, y los movimientos opuestos a los dados, aumentan la crisis a partir de circunstancias agregadas por la solución intentada infructuosamente. Las formas erróneas de evaluar las situaciones, son propias de las excesivas simplificaciones, de los intentos para modificar lo inmutable, y de la promoción de cambios en un nivel equivocado, dándose a una crisis profunda, el significado de dificultad.

La hipótesis que, las distintas concepciones del conflicto dan forma al discurso profesional e ingenuo, sólo ofrece una explicación parcial de las acciones de las personas en situaciones difíciles. A qué debe su atractivo la propuesta de resolución de problemas de la negociación? (evaluada aquí largamente por sus limitaciones). La fuerza de esta orientación deriva de la perspectiva individualista descontextualizada, alineada con ella en tanto que el impulso político inicial propuso esta tecnología, transferida sin más al contexto latinoamericano en momentos de la transición democrática. A este particular proceso me he referido en los Antecedentes en este trabajo.

El marco ideológico individualista no sólo se aplica al conflicto sino a la concepción de la vida social, y concibe al ser humano y al mundo constituido por seres individuales radicalmente separados, de igual valor pero con diferentes necesidades percibidas. La sociedad es importante porque sirve como **árbitro** del proceso individual de satisfacción. Dada tal concepción, es de alto valor el deseo individual y el peor mal es su

insatisfacción o consecuencias de ésta. Esta perspectiva presupone también la consideración de la igualdad, preservándola, en tanto las necesidades diferentes sean consideradas simultáneamente. Esta concepción individualista ha prevalecido en el mundo occidental anglosajón y subyace en la teoría de algunos institutos formativos de mediadores en contextos democráticos. En las diversas dimensiones en que se exprese, esta visión ha sido considerada precursora de la liberación de todos los individuos, cada uno en sus propios términos. El concepto de libertad no excede los mismos presupuestos. La resolución de problemas está alineada con este particular enfoque y su mirada del conflicto expresa las premisas ideológicas arraigadas en el individualismo.

Si el mediador ve los conflictos como problemas, obstáculos para la satisfacción de un conjunto de necesidades incompatibles, entiende que su mandato principal, es solucionar esos problemas, por lo que trata de influir, controlar y proponer salidas aún a costa de generar opresión con su propia práctica. Produciría, contradictoriamente, más de aquello que se propone resolver, solucionar o disolver. A las concepciones individualistas prevalecientes del conflicto le contrastan y se tornan visibles por su antagonismo las alternativas relacionales. Específicamente en la orientación transformadora, la disputa es vista como ocasión potencial para el crecimiento de dos dimensiones humanas socialmente constitutivas: la percepción del propio valor personal y el reconocimiento del otro ser humano, aún adversario y a pesar de los desacuerdos o la incapacidad de expresarlos. Las posibilidades de

crecimiento dentro de un conflicto son a menudo difíciles de visualizar sin ayuda de un facilitador. Pero según esto sea posible, la ocasión para el crecimiento genera respuestas distintas de aquellas que se dan en la resolución de un problema definido como tal. El marco transformativo reconoce la capacidad, exclusivamente humana, de vincularse con la experiencia de los demás interactuantes y de ser capaz de reflexiones conjuntas y de modificaciones a partir de interacciones. La relación es la piedra angular del conflicto, y la modalidad que adquiere como anti-relación indica una experiencia con el otro, con el que se confluye, de características peculiares y en interdependencia sustantiva y personal. El examen de la relación en la teoría del conflicto (capítulo primero) acepta que la mediación constituye un proceso de narración, dentro de múltiples conversaciones y narraciones previas constitutivas del contexto cultural, entendido como marco (*gestalt*) organizativo global, y horizonte perceptivo dentro del cual tiene lugar la experiencia.

Los enfoques del conflicto como relato que libera parte de la angustia de la realidad pero sigue conteniendo esa realidad, identifican tres rasgos de las historias pertinentes para el análisis:

1. coherencia de las historias.
2. cierre de las historias.
3. interdependencia de las historias.

La distinción entre proceso y contenido no es aquí nuclear.

El reencuadre narrativo es una tecnología surgida de la investigación empírica de Michael White sobre medios narrativos para fines terapéuticos además de los aportes sobre comunicación e

interacción en familias del Mental Research Institute de Palo Alto, California, donde podemos encontrar ejemplos de este paradigma como generador de cambios cualitativos en los relatos de los participantes y en sus consecuencias. Describir y analizar las narrativas en las distintas dimensiones de la mediación provee el aporte experiencial para promover tecnologías de intervención y metodologías para la investigación. La propuesta comunicacional a partir de la utilización de la narrativa como unidad de análisis, sostiene que la experiencia excepcional se organiza por medio del relato de historias, en las que las personas puedan concebirse lejos de la pasividad de la marginalización en relación con un término dominante. Los conflictos son experiencias particularmente importantes en las tramas de relación, expresadas como unidades funcionales de un sistema narrativo. La capacidad de contar nuestras experiencias en forma de narración, no es un juego de niños sino un instrumento para proporcionar significado, que domina gran parte de la vida de la cultura, desde los soliloquios a la hora del sueño, hasta los testimonios de los testigos de nuestro sistema legal. Nuestro sentido de lo normativo se nutre en la narración, pero lo mismo ocurre en la concepción de la ruptura con el canon y lo excepcional. Sin ellas no seríamos capaces de sobreponernos a los conflictos y contradicciones que genera la vida en sociedad y nos convertiríamos en incompetentes para vivir en nuestra cultura. Estos relatos reproducen así, las categorías básicas que cimentan todas las declaraciones de la vida ético-política. Pero es importante resistir la tentación de enfocarlos desde el hábito mental de oposición binaria entre características de bondad o maldad.

Cuando se produce una ruptura de los ordenamientos establecidos en la cultura (o microcultura familiar) ésta puede vincularse con varias causas en tanto discrepancia entre aquello que es ordinario y lo que es divergente. De esto dan cuenta las batallas por los diferentes estilos de vida, propias de los conflictos generacionales. En contrapartida de las narraciones sencillas, la excesiva especialización retórica de las narraciones ideológicas y de motivación evidentemente "egoísta", generan desconfianza en lugar de **interpretación**. Es el fenómeno de las burocracias modernas, en donde se silencia y oculta todo lo que no sea versión oficial. Las historias son instrumentos especialmente indicados para la construcción de consensos y la elaboración de significados sociales propios de las auténticas participaciones.

Ciertamente, la existencia del relato o la historia como nexo intercomunicante (aún ambigua y laxa) es una garantía de que la humanidad siempre irá "más allá" de las versiones recibidas de la realidad. Su status aún cuando se consideren **historias veraces**, permanece siempre en un terreno a medio camino entre lo real y lo imaginario. Así, el abordaje de la mediación desde esta perspectiva, es antitético a los abordajes "estructurales" de la narración, aquellos que distinguen **historia y discurso**, entre los acontecimientos y sus representaciones, que de ser adoptado llevaría a buscar **historias reales** (y por lo tanto veracidades acatables). Sin embargo, el foco de la mediación no está en las supuestas representaciones exactas de los acontecimientos reales ya que más que sobre historias verdaderas, la labor mediadora es acerca de las diferencias y similitudes en las formas

representacionales en sí mismas (no la función representacional de la narración de historias) y junto a la práctica narrativa se va **construyendo reflexivamente** el contexto en el cual son contadas las historias para la creación de una versión alternativa.⁴⁸

La mediación *como práctica de la narración de historias* incluye al mediador como copartícipe, tanto en la construcción como en la transformación de las narrativas del conflicto y los conflictos como narraciones. Incluido, el mediador no es un **negociador neutral**, sino el responsable del proceso, lo cual requiere la "administración crítica" del contenido, cuidando el rescate de algunos aspectos de la posible marginación de otros (los discursos dominantes regulan qué significados pueden ser tomados en cuenta). Coherencia, clausura e interdependencia de las historias (como términos técnicos) facilitan la descripción acerca de cómo las historias del conflicto son concebidas y contadas. La técnica narrativa requiere que la mediación promueva el **potenciamiento del protagonismo** en un conjunto de prácticas específicas empíricamente disponibles y enraizadas en el discurso.

¿Pero, que es el potenciamiento del protagonismo como práctica y no sólo como retórica? Las definiciones que aparecen en la literatura estándar, hablan de "un estado de adquisición de poder". Para la mediación es un conjunto de prácticas discursivas que posibilitan o amplían la **participación** de las partes de la disputa. Desde esta

⁴⁸FOLGER, J. y Tricia Jones, compilación, *Nuevas direcciones en mediación, investigación y perspectivas comunicacionales*, Buenos Aires, capítulo tres, p.89, la autora Sara Cobb, desarrolla los interrogantes planteados en la comprensión de la estructura narrativa de la interacción en mediación y el modo en que la perspectiva narrativa ayude a evitar ineficaces distinciones (en esta práctica) entre contenido y proceso.

perspectiva, la participación no se refiere al relato de la historia, sino que refiere a la elaboración o a la construcción de una historia de forma conjunta. Lo construido significa, entonces, procesos interactivos de comunicación en los cuales las personas construyen un relato en colaboración, de forma **conjunta**, por el cual una historia tiene elementos (argumentos, personajes, temas) de la historia de cada parte de la disputa. Cada historia puede reconocerse como tal, porque cada parte de la disputa ofrece:

1. líneas argumentales.
2. roles de personajes.
3. temas que consideran legítimos y valiosos.

Pero la participación no sólo se refiere a que el relator de la historia se posicione como legítimo dueño de lo que dice, sino también a la **elaboración** que con los otros hace de la narración. Aquí, la participación es fundamentalmente un fenómeno interactivo que no puede reducirse al acto de habla de una persona.

La participación-potenciamiento del protagonismo puede entenderse como función de las estructuras narrativas y de la dinámica que regula la transformación de la historia y la evolución de significado perturbador. Si consideramos que el potenciamiento del protagonismo conjuga aspectos relevantes a la participación, el desafío consiste en identificar y entender las estructuras discursivas y la dinámica que afecta a los procesos de la mediación favoreciendo o restringiendo la participación.

Las narrativas desarrollan el tiempo de la historia en un tiempo real, en la modalidad "aquí y ahora". Los sucesos, los personajes y los temas morales se estructuran dentro del contenido de una historia que conforma y materializa su significado en una red de relaciones actuales. Las narrativas son "materiales", y en este sentido enturbian las distinciones tradicionales entre discurso y acción: contar una historia es una acción que modifica el mundo. Supone relaciones reflexivas entre la narración y lo narrado, tanto como entre el mundo social y la situación propia contada.⁴⁹ No sólo hay una direccionalidad narrativa, una trayectoria en tiempo y espacio, sino también **impacto social** de cada historia en el contexto en el cual se relata, dando forma a ciertos acontecimientos y condiciones humanas en un tiempo y espacio reales (dimensión diacrónica ya aludida). Es por eso que la participación y su fortalecimiento es nuclear en los procesos narrativos, ya que están en juego la forma y la composición del mundo material-social, donde la experiencia o el sema de "mal" no pueda adherirse a éste o aquel agente humano, quedando expulsado de las relaciones humanas.

Algunos autores sostienen que la tarea en la mediación comienza con el relato de la historia inicial que contextualiza fuertemente las decisiones finales.⁵⁰ La participación de la construcción de universos personales en la mediación queda limitada tanto por la estructura

⁴⁹ Un fenómeno permanece inexplicable hasta que el campo de observación no es suficientemente amplio como para incluir el contexto en que dicho fenómeno tiene lugar. La imposibilidad de comprender las complejidades de las relaciones que existen entre un hecho y el contexto en el que aquél tiene lugar, o enfrenta al observador con algo "misterioso" o le atribuye al objeto propiedades que el objeto tal vez no posea. Esto resulta particularmente evidente en la observación de los conflictos.

⁵⁰La "colonización" del relato inicial a la segunda historia es, en la interpretación de los hechos empíricos, ampliamente discutida razón por la cual no se añan criterios al respecto.

narrativa como por el proceso narrativo.. De este modo, la contranarración del segundo narrador, puede configurarse como renarración de la primera y la mayoría de los acuerdos "neutrales" se determina en la primera narración: demarcó el tema y sugirió las ulteriores direcciones.

Algunas palabras funcionan como puntos de acceso,⁵¹ localizaciones de inestabilidad que permiten "abrir" la historia para las modificaciones del significado "perturbador". Las preguntas circulares operan también en una serie de ejes conceptuales a lo largo de los cuales se pueden dar las transformaciones. En su forma más simple, consisten en preguntar a una parte, cómo ve que se relacionan las dos. Es una tecnología propia de la teoría sistémica, que permite obtener datos y recontextualizar el vínculo. Amplía la conciencia de *estar en conflicto*, y la comprensión de una causalidad distinta, como expresión de la interdependencia entre la causa y el efecto en la descripción de los sucesos de la relación, transformando la linealidad rígida secuencial propia del relato inicial. Aun cuando se implementen para obtener información, constituyen una reformulación en sí mismas, permitiendo circularizar ⁵² la reflexión acerca del tiempo en tanto hubo momentos anteriores a la disputa. En cuanto a las modalidades de interacción dichas preguntas promueven el cambio de foco a cuestiones no planteadas inicialmente, creando alternativas de protagonismo para todas las

⁵¹ SELVINI PALAZZOLI, M., *El mago sin magia*, Buenos Aires, Paidós, 1997. Palabras, frases, comportamientos adquieren significado en función de la situación en la que son observados, es decir, en relación con las circunstancias particulares que en un momento dado rodean a las personas e influyen en su accionar.

⁵²Cf. Ibid. WATZLAWICK, P. y colaboradores sostienen que se puede identificar correctamente un sistema interaccional ahí donde existen "dos o más comunicantes ocupados en el proceso de definir la naturaleza de su relación".

personas involucradas. Son las historias conjuntas que las personas crean de sus vidas las que constituyen sus autoconceptos⁵³ y determinan las interacciones y, al no ser nunca completas, han debido resaltar algunos aspectos dejando otros de lado. Estos aspectos resaltados constituyen los elementos de las historias que se imponen como dominantes, pero suelen ser las variables desatendidas las que permitirán la construcción de una alternativa a partir de una historia con otra secuencia de acontecimientos, diferentes aspectos personales en juego y otros temas. En la medida en que se establezca la mediación como contexto de diálogo, se podrán compartir conversaciones acerca de las narraciones que cada persona traiga al encuentro. Al no ser estáticas, las historias interpersonales se reformulan constantemente en mayor o menor medida. La narración tiene efectos concretos sobre las acciones posteriores de quienes las perfeñan o quienes las escuchan y puede ser permeable al cambio. Los mayores recaudos en esta práctica se refieren a los aspectos o personas silenciados o excluidos por la intención narrativa. Distinguir en la interacción de las historias entre sí aquellos elementos que permitan alternativas para formular otro relato, requiere no repetir las pautas disfuncionales que generaron el conflicto ni construir azarosamente la opción.

Las narrativas tienen una estructura compuesta por argumentos, personajes y temas; la *coherencia* de la totalidad depende de las relaciones que se establecen entre las personas, tanto en el análisis particular desde

⁵³ROGERS, C., *Psicoterapia centrada en el cliente*, Barcelona, Paidós, 1981.

la técnica como en un nivel global. El argumento cobra sentido en el contexto de temas morales emergentes y de roles definidos. A su vez, los roles de los personajes surgen a través de los marcos de valor y por vía del acto de la argumentación.

Dado que los componentes de la narrativa funcionan interdependientemente, ésta es capaz de regular su significado, su sentido, y la estabilidad de las historias que son producto de su coherencia. Las prácticas del *potenciamiento del protagonismo* son aquellas que amplían la participación de las partes, especialmente reduciendo la dominación de una historia hacia otra y evitando las secuencias destructivas mutuas del relato que sólo constituyan posiciones negativas para la persona que habla o es dominada.⁵⁴ Los mediadores pueden ampliar la participación facilitando la construcción de posiciones positivas para todas las personas. La construcción de posiciones positivas para los participantes requiere instrumentación compleja para intervenir en la construcción narrativa. En cualquier narrativa de conflicto, la posición positiva del relator va a depender de la negativa construida por la otra persona, por lo tanto cualquier movimiento que repositone al otro es una amenaza potencial para él. Pero hay maneras de facilitar posiciones positivas sin amenazar al relator.

La *connotación positiva* es una intervención que incluye la adjudicación de factores positivos a las acciones que los otros significativos llevan a cabo. Esta intervención altera el armado del relato

de una de las partes respecto a las acciones de la otra, pero esta alteración genera propuestas alternativas antes bloqueadas. Otorgar posiciones positivas a todos los disputantes reduce, si no elimina, los patrones conversacionales adversariales.

Los mediadores pueden aumentar la participación al circularizar las historias, es decir, al crear interdependencia entre las partes y sus historias, así como también crear interdependencia positiva entre las partes. En contraste con la concentración exclusiva de la negociación en el bienestar o la satisfacción, la mejora moral de las personas es el principal interés de esta perspectiva.

Centrar la atención profesional en la satisfacción de intereses individuales es una actitud que se fue transformando. Los objetivos y resultados de las mediaciones, en cambio, están subrayando el potenciamiento del protagonismo como forma activa de la participación en el proceso del cambio que las relaciones necesitan. Las personas pueden llegar a dejar de ser así receptores pasivos del protagonismo decisonal en un acuerdo provisto por el asistente de la negociación, para ser promotores proactivos, autoiniciados, de transformaciones para sí y para su entorno.

Suele pasarse por alto el acento de este cambio de enfoque debido a que en la formación profesional se solapan o no se diferencian con claridad los conceptos de pasividad o de proactividad. El protagonismo

⁶BUSII, R. y J. Folger, *La promesa de la mediación*, Barcelona, Granica, 1996, los autores proponen a la mediación como práctica para el desarrollo del potencial de cambio que cada persona inmersa en un conflicto lleva consigo a través del fortalecimiento propio y el reconocimiento de los otros incluidos en el conflicto.

de las partes no puede pasar soslayar las cuestiones de desigualdad que erosionen el bienestar, y cualquier intento práctico de promover la **satisfacción** ha de basarse en la **agencia** de cada parte para conseguir ese cambio. Considerar a las personas sólo como individuos que experimentan necesidades y tienen intereses, aún siendo un importante reconocimiento, nos deja limitados para discriminar a los participantes responsables, ya que no sólo las partes confligen entre sí, sino que también actúan o se niegan a hacerlo y a decidir de una u otra forma. Por lo tanto, deberán asumir la **responsabilidad de hacer cosas o de no hacerlas**.

La elemental actitud de reconocimiento del otro en mediación puede tener exigentes implicaciones, tanto para el análisis social como para la razón o la acción práctica.

¿Quién decide acordar qué?, y ¿cuáles son sus buenas razones? son cuestiones a considerar con relación a la acción pretendidamente **neutral del mediador** así como a sus perspectivas, lo cual se traduce en la priorización de intereses idiosincrásicos pero ajenos al acontecimiento comunicacional conflictivo del que es facilitador y responsable⁵⁵.

Enfocar la mediación desde el concepto de sujeto **agente**, adoptado en el inicio de este trabajo de las aportaciones teóricas de J. Bruner, es un argumento que señala la necesidad de erradicar aquellos aspectos de la inequidad social encubiertos desde las propuestas mismas de la negociación como intervención, donde se visualizan (desde otra

narrativa cultural de poder) algunos intereses pero se dejan silenciados otros. Tomemos por ejemplo típico las diversas variables identificables que contribuyen a aumentar el poder personal en los temas del orden familiar, siendo ésta una de las dimensiones más complejas para la resolución alternativa de conflictos en mediación. Mujeres, hombres, niños y ancianos tienen tantos intereses coincidentes como opuestos, que afectan la vida familiar y saturan los tribunales.

La toma de decisiones, en el sistema de relaciones familiares tiende a basarse en la búsqueda de cooperación y soluciones acordadas de forma implícita en los aspectos en los que hay conflicto de intereses. La *resolución espontánea* de dichas convergencias, basada en la cooperación-negociación, es una característica general de muchas relaciones de grupo y esto no garantiza ningún cambio en cuanto a las potenciales interacciones que devienen en choque entre los involucrados. El análisis de estos conflictos puede ayudar a comprender qué factores influyen en el "trato-pacto" para el reparto de beneficios dentro de la familia. Las personas pueden obtener beneficios siguiendo pautas de conducta acordadas implícitamente.⁵⁵ Pero existen muchos acuerdos posibles, algunos más favorables que otros para cada una de las partes. La elección de uno de esos acuerdos de cooperación del conjunto de las opciones posibles, da lugar a una determinada distribución espontánea de los beneficios conjuntos. Los conflictos de intereses parcialmente dispares que existen dentro de la vida familiar se

⁵⁵WATZLAWICK, P., *El lenguaje del cambio*, Barcelona, Herder, 1980.

⁵⁶MINUCIHN, S., *Familias y terapia familiar*, Barcelona, Granica, 1977.

acostumbran a resolver por medio de pautas acordadas implícitamente que pueden o no ser equitativas.

La propia naturaleza de la vida familiar (compartir el hogar y convivir) requiere que no se ponga énfasis en los elementos del conflicto (a veces entendido como sinónimo de fracaso) y las mismas personas desfavorecidas no acceden a evaluar sus privaciones relativas.

Las resoluciones espontáneas, por lo tanto, no garantizan procesos de cambio realmente transformativos, independientemente de su aquí aceptada existencia.

Asimismo la opiniones sobre quién contribuye más al estatus familiar, ejercen gran influencia en esos acuerdos, sin que se analicen o ponderen los valores que resultan implicados. De que manera se consideran presentes e involucrados los diferentes miembros familiares, su satisfacción dependerá del mecanismo de reparto de la familia, dado, en gran medida, por las convenciones existentes y los sistemas de valor de cada comunidad. Hombres y mujeres, hijas e hijos, niños y adultos, ancianos y jóvenes, conforman subcategorías sociales invisibles, que pueden determinar la suerte de sus integrantes desde las cuestiones más básicas a las sofisticaciones propias de las sociedades capitalistas del primer mundo.

En la evolución de los sistemas de valores y de las convenciones sobre el reparto de beneficios en el seno de la familia, puede desempeñar un importante papel la educación informal ciudadana desde el recurso de la mediación como instrumento para la equidad social. Esto es viable en tanto no se refuercen los individualismos persistentemente considerados

"normales" de muchas comunidades o de ciertos estereotipos comunitaristas, donde la desigualdad y la discriminación tejen su trama lejos de cualquier regulación moral y ocasionalmente legal. Ir más allá de la satisfacción de los intereses de grupo interviene directamente en la mejora de logros generales. Lo mismo ocurre en otras áreas en donde la mediación propiciaría el desarrollo del autovalimiento personal por la participación social y la responsabilidad compartida en la toma de decisiones. La idea de promover sociedades racionalmente mejores continúa siendo hoy una fuerza impulsora para el praxiólogo o el investigador del movimiento transformativo en mediación, siendo esta una concepción implicada en varios modelos. Es necesario para esto la producción de mejores métodos intervencionales y de instituciones que promuevan y valoren el compromiso ético. La proyección temporal de este recurso plantea las siguientes cuestiones:

¿Podrán ir nuestras acciones y decisiones más allá del interés personal estrictamente? Para ello es necesario que los mediadores y las personas que recurran a esta opción reciban la información bien elaborada, suficiente y completa a fin de no repetir como reflejos de espejos entre sí, al infinito, los diseños de acción socialmente perjudiciales (dados por las reglas de la mayoría, la de los expertos, etc.).

Qué hacer con las consecuencias inintencionadas de la práctica es otra de las preguntas prospectivas. Para tratarlas, resulta necesario evaluar las implicaciones de estas experiencias, sabiendo que las consecuencias negativas aumentan el escepticismo social y desgastan los recursos tecnológicos. Las sociedades cambian cuando es posible que las

construcciones sociales acerca de los conocimientos necesarios se apropien mejor de las estructuras reales.⁵⁷ Sería importante la revisión de las prácticas mediante las cuales los agentes profesionales se ven reclutados a concepciones de intereses que estarían en la línea del campo de fuerza discursivo ideológico que pueda construirlas. Por supuesto que estas operaciones consisten en el conjunto de afirmaciones acerca de la importancia social del tratamiento de los intereses insatisfechos y a la manera prescripta de modificarlos. En cambio, el diálogo entre lo propuesto por la teoría y la estructura narrativa de la vida cotidiana necesita como primer paso orientarse para escuchar mejor lo que dice la gente acerca de lo que le pasa y hace. Es allí donde los argumentos poseen entidad y pueden hacer su trabajo. Y esto pareciera ser lo verdaderamente dificultoso para el análisis de una práctica social que busca sumergirse en el mundo empírico siempre impregnado de imperativos inerciales (resistentes a la complejidad real del mundo intersubjetivo)

El potenciamiento del protagonismo en distintos discursos prácticos.

La confianza de los mediadores, en el potenciamiento del protagonismo como meta de la mediación, se reproduce en el discurso que los mediadores usan para dar cuenta de su práctica. En el consenso

⁵⁷NUDLER, O., "Visiones del mundo, metáforas y resolución de conflictos", *Libra número 5*, 1995. En este escrito el autor plantea que el entendimiento mutuo es posible en el nivel de las metáforas básicas porque cada persona tiene en su propio bagaje de experiencias la posibilidad de recrear las metáforas de la otra parte. Si se logra llevar las distintas visiones del mundo a un terreno común se cumple una tarea crucial en las democracias modernas culturalmente heterodoxas.

sobre ellas se reafirman con demasiada frecuencia, como prédica explicativa, los conceptos de neutralidad, equilibración del poder, y control del proceso.

Equilibración de poder.

En la negociación asistida los mediadores definen el poder en el sentido de que un actor le impone su voluntad a otros. Si ambas partes son equivalentes en imponer su voluntad entonces "estaría equilibrada" en la mediación la distribución del poder. De manera realística, en la vida cotidiana se advierte un gran número de condiciones para llevar al desequilibrio de poder entre las personas.⁵⁸ Las diferencias/disparidades de recursos (tiempo, dinero, educación, trabajo, acceso a la justicia, etc.)

Las diferencias/disparidades de la autovaloración o autoestima (las personas con baja autoestima son menos propensas a reclamar sus necesidades), las diferencias/disparidades en la cantidad y calidad de la información a la que acceden. El tipo de mediador interesado en el abordaje de los desequilibrios de poder como el "elixir curativo" de todos los males, se presuponen omnipresentes, pero desde la perspectiva antagónica que en este trabajo se argumenta sería necesario que los mediadores construyan relatos fuera del relato de las personas, a fin de determinar quién es capaz de dominar a quién, deduciendo esa **intencionalidad** de las acciones narradas.

Mientras un cierto equilibrio de poder sea una noción sobreimpuesta a las historias de las partes, funcionaria constituyendo una

autoridad y privilegiando al experto, el mediador. Contradictoriamente, para equilibrar el poder dotando de poder a las partes, y dado que el poder se lee como imposición de la voluntad, es la práctica aquí impugnada la que suele quitar fuerza, deslegitimando a las personas al usurpar la autoría de sus propias decisiones.

El control del proceso

La corriente negociadora en mediación considera, en función de necesidades teóricas que no estudiaremos aquí, de importancia secundaria al acuerdo. En cambio ponen el énfasis en el potenciamiento del protagonismo de las partes pero, ejerciendo el mediador el **control del proceso** al poner y conservar reglas básicas para el procedimiento que, etapa por etapa, evolucione hacia la meta acuerdista.

Cuando en mediación en política pública, se requiere a los practicantes en formación "que capaciten a las partes para reformular sus propios intereses y pautas de bienestar", se está indicando una intervención en el contenido de la disputa junto con la directiva de controlar el proceso. El dilema es cómo manejar contenido y proceso a la vez que ayudar a las partes a que desarrollen habilidades para resolver sus propias disputas. La **neutralidad** entendida como premisa dentro de la política de control social en la formación del profesional mediador, está ligada al **potenciamiento del protagonismo** de las personas, como

hemos observado. Estos mediadores cuidan entonces del control del contenido de la disputa luchando por permanecer "imparciales," mientras "cumplen" con el mandato deóntico de representar las necesidades no explícitas por las partes, sin profundizar el contenido de la disputa. Ya sea que se considere la neutralidad como un atributo mental (imparcialidad) o como atributo relacional (equidistancia), en el proceso de la resolución alternativa los mediadores avanzan guiados por sus intuiciones acerca de qué prácticas potencian o no la participación. Aquí, las prescripciones prácticas no se emancipan de la periferia de las discusiones e investigaciones en relaciones humanas. El discurso acerca del potenciamiento del protagonismo opera muchas veces como un sistema cerrado que, de manera recurrente, define a las palabras clave en términos de otras palabras cuyos significados depende de aquello que se está definiendo. Desde nuestra perspectiva, no se necesita solamente directivas tácticas sino estructuras teóricas y revisión de las prácticas para evaluar la validez del conocimiento aplicado

En dirección contraria a estas reconocidas falencias, la perspectiva de la teoría narrativa de la mediación posibilita a los profesionales activos la revisión crítica de sus acciones, de las teorías que las nutren y del análisis de las paradojas y contradicciones que acaecen en esas acciones..

EPILEGÓMENOS

Reflexiones sobre la teoría y la práctica La influencia del mediador.

El estudio de las pautas de comunicación, las conceptualizaciones acerca de lo conflictivo y la dinámica de la intervención constituyen el conocimiento que contribuye a la destreza de los mediadores en un esfuerzo contextualizador con respecto a qué hacen cuando asisten a las partes (sean grupos o personas). Esto ayuda a planificar intervenciones futuras con claridad e intencionalidad. Construir la credibilidad para la intervención, aún dentro de los marcos legales, es algo que determina en su impulso inicial esta relación inusual misma entre personas y mediador. Entran en juego las mutuas percepciones morales dadas a partir de las interacciones, la reputación y prestigio personal.

La aceptación del mediador como asistente experto en situaciones de confrontación, es un punto crítico que difiere en cada microcultura o comunidad. Hay culturas donde la norma, en tanto costumbre, es recurrir a expertos, y así lo muestra la aceptabilidad frecuente de médicos, abogados, psicólogos, científicos, etc. que intervienen de modo activo e influyen en las formas de vida de las personas bajo su consentimiento. Los procesos de creación de la imagen, se promueven activamente para acrecentar la fuerza de esta influencia. Cabe revisar los grados de importancia de las escenografías y efectos especiales profesionales (estudio, diploma, currículum, etc.) a fin de evitar el reemplazo cual fetiche, de la verdadera formación en relevantes temas

éticos y teóricos necesarios en el cumplimiento de la tarea de **facilitador** de la comunicación social. Junto al desarrollo de una imagen de pericia profesional las formulaciones de los mediadores deben promover fines equitativos. Como sinónimo de equidad la imparcialidad, la ausencia de prejuicios y tendenciosidad refieren no sólo al rol sino a la actitud personal del mediador y su conducta habitual.

En el trabajo de formación profesional es necesario incluir también aquellos foros de reflexión en donde revisar críticamente la praxis en las que se está involucrado como ser humano. No sólo es necesaria la pericia o el desarrollo de habilidades, también es preciso el autorreconocimiento que permite estar en quicio y vital eficacia, conservando la medida humana para orientar la acción en sentido racional.

En los procedimientos, la equidad se muestra en algunas conductas hacia las personas en disputa y especialmente en el reenmarcamiento de la situación, para llegar a la reformulación final o pausa, que las partes construyan junto al mediador. Esto implica colaborar a identificar la situación y las normas o criterios que puedan aceptarse como marco.

El modo en como son conceptualizados, descriptos y articulados los términos en una comunicación enmarca referencialmente situaciones, temas de discusión, atribución causal, para problemas específicos, momentos adecuados para las acciones, los sentimientos y las actitudes.

Reenmarcar supone abarcar tanto el contenido como el proceso intervencional, es decir cambiar el contenido sustantivo como modo de

que la percepción vital de las partes se articule con la del mediador. Ambos suelen ser análogos o diferir profundamente acerca de temas morales y en cuanto al conflicto mismo. Si los marcos contextualizantes son compatibles, es posible llevar adelante la contingente relación establecida. Aún cuando la razón moral es una razón práctica dialógica y en ella prevalece el criterio acerca de los intereses universalizables, las personas están muchas veces orientadas en sus acciones por los criterios del derecho o de la religión.

Las realidades conflictivas tienen que ver con las definiciones folk del conflicto, con las ideas acerca de cuál es su manejo adecuado y con las actitudes frente a los valores y con la posibilidad de ser asistido por un tercero mediador. Es posible que las diversas concepciones y creencias implicadas en las confrontaciones oscilen entre lo normal, funcional, útil o disfuncional, anormal y enfermizo, de modo tal que haya que impedirlo o evitarlo e ir en "contra de" por la amenaza que algunos conceptos e ideas pudieran significar.

Hay distintas modalidades de responder al conflicto:

1. Aceptándolo y manteniéndolo, cerrando el paso a sus aspectos considerados negativos.
2. Negociando desde la premisa estratégica de repartir ganancias y pérdidas.
3. Imponiendo soluciones de acuerdo al modelo de poder donde gane el más fuerte o poderoso y los que pierden no sean considerados.
4. Creando coaliciones.

5. Constituyendo alianzas para que el desenlace esté en manos de mayor cantidad de "personas-fuerza".

6. Generando consenso, en cuyo caso las partes elaboran los significados particulares por los que llegaron a instancias de mayor tensión, para procesar la resolución adecuada y posible.

Tres amplias categorías de marcos dan forma a la definición por parte de los individuos de las situaciones generales del conflicto: el marco moral, el enfoque en la definición del conflicto y el marco de la justicia, en opinión de Carl Moore, practicante activo en el área. Los facilitadores que en realidad efectúan tareas de mediación, sostienen un punto de vista moral que combina la competencia comunicativa para el mutuo reconocimiento con el convencimiento de que esta actitud produce resultados.

La promoción del reconocimiento de todos los derechos construye la "moral civil" para que la regulación del conflicto sea más que legal, al sustentarse en la autorregulación por la convicción moral, logrando a través de la consideración de los argumentos de todos, incluidos los oponentes situacionales, la preservación de las personas y de sus relaciones fundantes. El conflicto es entonces transformado en motivador beneficioso para el encuentro de salidas creativas y nuevas soluciones para el bien general. El rol del tercero interviniente no está puesto, entonces, en el juicio o la autoridad legal.

La tarea consistiría en generar convergencia en los enmarcamientos y el mayor bienestar anímico tanto con el contenido

como con el procedimiento, que ha resultado construido por una labor "en red", de la que nadie fue excluido. La estructura de esta modalidad de encuentros en mediación permite a los participantes presentar cosmovisiones y realidades para luego identificar preocupaciones y dificultades teniendo una base común de comprensión de las diferencias, y estableciendo puntos convergentes para su tratamiento ulterior. Esto permite sacar a la "luz" todo el espectro de marcos valorativos e interpretativos de las partes involucradas, al producirse una centración en el intercambio y en el diálogo de todo el proceso y sosteniendo por eso la capacidad individual de decidir.

Los mediadores transformativos exploran las áreas posibles de consenso para hacer recomendaciones a los participantes si ello fuere necesario, siendo posible que las partes desarrollen sus encuentros hasta una pausa sin llegar a ningún acuerdo, aunque con el logro de puntos de mayor convergencia y nuevas destrezas en el diálogo sin confrontación. El enmarcamiento de las cuestiones se va realizando en forma de preguntas que minimizan las salidas del tipo "esto o aquello", generando a partir de la mejor y más clara información producida por los encuentros la gama de opciones que reflejen toda la constelación de intereses, alentando a las personas a desarrollar sus propias alternativas consensuales en lugar del recurso a los procesos judiciales. Los modos de intervenir e interactuar del mediador con los participantes en un conflicto son a menudo factores principales para acceder a la redefinición de situaciones para diálogos factibles y productivos.

Todas las intervenciones y habilidades pueden aprenderse; este aprendizaje no ha de prescindir de las conceptualizaciones y reflexiones éticas hacia este discurso práctico para el uso del recurso. Es en este lugar donde, a juicio nuestro, se torna insoslayable la apelación a la "ética intersubjetiva", ya que la mejor voluntad en el obrar individual ha solido generar resultados negativos, no sólo porque la cotidianeidad mostró que las consecuencias de nuestras acciones (también profesionales) no quedan en nuestras manos, sino porque nuestras decisiones se reúnen - lo queramos o no - con las de otros y el resultado final es siempre la "acción colectiva", no la acción individual. Somos entonces en el diálogo y en la historia compartida; el foro de la cultura suele ser, en estos casos, el espacio en el que la racionalidad queda ligada insolublemente a la intersubjetividad. Suponemos que en los asertos expuestos ha quedado contenida nuestra proposición acerca de que, en cualquier práctica profesional, por novedosa que fuere, hay o debe haber componentes racionales, éticos en este caso.

Con mucha frecuencia se ignoran los vínculos entre investigadores y practicantes. Para los practicantes la vertiente comunicacional parece la piedra angular de la capacitación desatendiéndose espacios teóricos y metodológicos.

Cuando los contextos culturales y sus entrelazamientos son tenidos en cuenta se comprenden las implicancias interpretativas y constructivas de los actos de comunicación. Los distintos estratos contextuales "crean" la percepción que tienen los disputantes de la mediación como intervención tanto como de lo que es posible obtener.

Este punto de vista es oriundo de investigaciones empíricas en los campos de la psicología de la percepción y del pensamiento, y también de otras originadas en la frontera entre la psicología y la sociología. Una práctica mediadora que desconozca estos hallazgos sobre la potencialidad constructiva de la mente en relación con los contextos no será capaz de identificar sus progresos ni tampoco de saber por qué ocurren.

Debiera reconocerse que la mediación es un proceso intersubjetivo, de influencia mutua, donde no es posible la neutralidad valorativa ni la no inclusión; Esto convierte a los mediadores en partes involucradas y debieran, por ello, mantenerse atentos a este estar incluidos. Sus concepciones acerca del conflicto, de la moral, de la justicia; sus ideas acerca de cuáles relatos son creíbles; el estilo personal en el habla, son factores que contribuyen determinar de qué modo se despliega el proceso del recurso. La relacionalidad, como fenómeno psicológico, debiera ser un concepto rector de la mediación. Esta relacionalidad, también para la psicología, es conflictiva, fluyente y creadora constante de anhelos y de lazos humanos.

El conocimiento estricto de los modos de influencia del mediador, de cuáles pueden hacerse explícitos y de cómo la interacción con él da forma al proceso, permite explicar las estructuras narrativas, las respuestas a las tensiones, las condiciones en las cuales se otorga el poder y los contextos en los que el mediador privilegia ciertos temas o "deja caer" otros. Este conocimiento estricto sólo puede provenir de las investigaciones sobre interacción humana —como proceso básico— y de esas otras que se ocupan de evaluar científicamente la eficacia de las

intervenciones. Con menor frecuencia que la requerida los mediadores comprenden que **sus propios movimientos** forman parte de esas decisiones emergentes, y cuáles son las razones interactivas por las que ello ocurre.

La escuela transformativa en intervención en conflictos promueve la reflexión compartida sobre los procesos motivacionales individuales que se han transformado en las partes de la confrontación. Cuando esto ocurre, el enfocamiento se corre del texto de la disputa hacia lo que cada persona hizo, pensó o tuvo en cuenta para estar en una situación de franca oposición. Este énfasis en lo motivacional conduce a la responsabilidad como valor interpersonal entendido, es el catalizador que propicia la escucha de las razones del contradictor y es un procedimiento de acción para las decisiones consensuales.

Las alternativas mediacionales de la línea transformativa promueven los valores propios de las culturas democráticas para generar la auténtica participación ante la presencia de eventuales modos de privación de oportunidades latentes en algunos procesos de acción-decisión, (cuando éstos se tornan excluyentes por medio de mecanismos de poder arbitrarios).

La mediación como practica para la construcción de los valores morales

Nuestro esfuerzo contextualizador pretende aportar a la consistencia entre niveles y la coherencia entre ética, psicología y mediación, es decir entre conocimiento racional y acción.

A nuestro juicio el principal problema que afrontamos es la reducción del recurso mediacional a una "estrategia de negocios" con su consecuente empobrecimiento en la visión del fenómeno humano y en la concepción de las experiencias compartidas. Nuestra tesis es la de que la práctica profesional mediadora desborda, por su misma índole, los planteos simplistas de la negociación y que sólo puede avanzar apoyada en criterios éticos intersubjetivos y en conocimientos fácticos extraídos de las ciencias humanas.

En su libro *Psicología de los constructos personales* (1955), estimado hoy como la inspiración fundamental para el diseño de investigaciones sobre la relación cognición-realidad, George Kelly propuso: (ps de los CP 1955) sea lo que sea la naturaleza o lo que suceda finalmente con la verdad, los acontecimientos a los que nos enfrentamos hoy pueden ser contruidos de tantas maneras diferentes como nos permita nuestro ingenio. Esto no quiere decir que un constructo no sea mejor que otro, ni supone negar la posibilidad de que en algún momento, infinito en el tiempo, la visión humana perciba la realidad exterior como una consecución suprema de la existencia. Pero ello nos recuerda que todas nuestras percepciones actuales están abiertas al cuestionamiento y a la consideración, y esto nos sugiere, en general, que incluso los hechos más obvios de la vida cotidiana podría aparecer completamente transformados si fuéramos bastante audaces como para contruirlos de forma diferente. Estas aserciones de Kelly no deben ser consideradas un preludeo del antirrealismo postmoderno sino como hipótesis en torno a las potencias propias de la mente y a la conflictividad inmanente a todo

producto mental. Este párrafo resalta el hecho de que una misma situación puede ser vivida de formas bien distintas, idiosincrásicas por distintas personas; de allí que su expresión "alternativismo constructivo" pone el acento en la posibilidad de generar nuevas formas de vida para aliviar el sufrimiento humano, producto de inadecuadas modalidades perceptivas y cognoscitivas. Estas modalidades constituyen la materia prima del quehacer mediacional.

Del enunciado psicológico precedente se deriva, como preceptiva profesional la de emplear, en los diálogos expresiones que no funcionen como claves con sentido apriorístico, hermético o inmodificable. Los lenguajes técnicos suelen no permitir el afloramiento de ese saber común que nos facilita comprender eludiendo las explicaciones interminables y recuperar los canales tácitos de expresión y de entendimiento.

Retornando a postulados de la ética parece pertinente la mención a la filósofa española Adela Cortina en el sentido de que "la guía moral es hoy por hoy un artículo de primera necesidad, para trascender el estado de desmoralización de los desencuentros humanos" De hecho una situación puede ser vivida de formas distintas, idiosincrásicas, por distintas personas y esto implica, también, que una persona no es víctima de la realidad, sino de la construcción que de esa realidad hace con otros, como afirmara el recién citado Kelly. El sufrimiento humano sobreviene a causa de que los constructos de los individuos no son adecuados para afrontar la circunstancias que vive y es necesario sustituirlos por otros que lo sean más.

Si se parte de la noción de la influencia del observador cuando aquello que se observa es otro sujeto, los procesos cognitivos de ambos se afectan mutuamente de forma continua, proporcionando criterios capaces de adaptarse a la inmensa diversidad humana que se afronta en la práctica de la mediación. Esta interdependencia relacional hunde también sus raíces en el humus investigativo de la psicociología, disciplina aportadora de la mayor parte de las sugerencias intervencionales.

Por último efectuaremos algunas consideraciones que vinculan más con la ética y con la axiología que con la psicología empírica. Estas consideraciones fueron ya expuestas en el cuerpo de este trabajo; su reconsideración a manera de conclusiones se impone por el carácter epilegomenar de estos párrafos .

El escepticismo sobre la posibilidad de la creación de valores humanos y el alejamiento del interés personal promueve mecanismos mediadores "de mercado". El axioma es el de que no puede irse más allá de las necesidades de mercado, aun gestando situaciones de inequidad o de ineficiencia . Pedir más sería, desde esta perspectiva, utópico. Pero este funcionamiento se apoya en reglas de ordenación cuantitativa, de predicción lineal y de pensamiento unidireccional sin perjuicio de quien salga perdiendo o de cómo se obtuvo la mejor carta para un juego cuya regla sea por ejemplo decidir por la mayoría. Las fórmulas más plausibles de adaptación a las prácticas intervencionales requieren democratizar la información para facilitar decisiones de cambio con presencia de las preferencias individuales. Las ideas de las personas acerca de lo que es justo o de lo que no lo es, pueden ser sensibles a los argumentos que se

someten en un debate público frente a las ideas de otros con soluciones de compromiso o incluso con un acuerdo; a menudo se advierten implacables oposiciones y actitudes adversariales. La formación de la capacidad de consensuar por medio de la interacción social permitiría distinguir las opciones aceptables de las inaceptables y las resoluciones viables, aun cuando los acuerdos sean parciales respecto de los logros y de las pretensiones iniciales. La construcción del consenso es una elaborada sucesión de elucidaciones propias de la reflexividad (entendida como atributo de la cognición) en la cual cada persona reconoce qué tuvo en cuenta para pensar y hacer y sabe qué tuvo en cuenta el "otro significativo" para construir su propia percepción de la realidad que ahora comparte. Los intentos razonados de introducir cambios tropiezan con las múltiples consecuencias de la acción concreta de los agentes; esto compele a la conciencia de la propia responsabilidad e invoca valores distintos al interés personal y a la simple simpatía. Y lo que es más importante: aunque una acción comprometida puede contribuir o no a mejorar la situación personal el cumplimiento de los compromisos morales no tiene por qué entrañar una negación de la voluntad racional de cada persona. El propósito de los análisis de las intervenciones no es sólo examinar cuestiones eficaces en sí mismas, sino también mostrar la relevancia de normas y valores en pautas de comportamiento que pueden ser fundantes para la elaboración de los contextos narrativos, por utilizar la expresión de Bruner. Las prácticas mismas no sólo muestran el alcance de los conceptos de justicia y de moralidad que tienen los usos sociales sino que también indican hasta qué punto la formación de

crear contextos educativos informales para alentar el fortalecimiento personal junto a las capacidades empáticas y solidarias. Nos importa resaltar finalmente, que estas metas no son logrables sin un progresivo ahondamiento en el plano conceptual desde los territorios de la ética, la psicología y el resto de las ciencias del hombre.

Bibliografía

- AMARTYA SEN, *Desarrollo y libertad*, Buenos Aires, Planeta
2000.
- APEL, Karl-Otto, *Teoría de la verdad y ética del discurso*, España,
Paidós ibérica S.A., 1991.
- APOSTEL, R. y otros, *Interdisciplinariedad y ciencias humanas*,
Madrid, Tecnos, 1983.
- ARANGUREN, J. L., *Obras completas*, vol. 3, Madrid, Trotta, 1995.
- BRUNER, J., *Acción, pensamiento y lenguaje*, Madrid, Alianza, 1986.
- BRUNER, J., *Actos de significado*, Madrid, Alianza, 1991.
- BRUNER, J., *Realidad mental y mundos posibles*, Barcelona, Gedisa,
1988.
- CORTINA, A., *El quehacer ético*, España, Santillana S.A., 1996.
- CORTINA, A., *Ética aplicada y democracia radical*, Madrid,
Tecnos, 1993.
- DECONCHY, P., *La ortodoxia y las experiencias religiosas*, Caracas,
Eduven, 1982.
- DÍAZ, E., *Metodología de las ciencias sociales*, Buenos Aires, Biblos,
1997.
- DUFFY, K. y otros, *La mediación y sus contextos de aplicación*,
Buenos Aires, Paidós, 1997.
- ELLUL, J., *El orden tecnológico*, Carl F. Srover, 1963.

- FISHER, R. y otro, *Mas allá de Maquiavelo*, Barcelona, Granica S.A., 1996.
- FOLBERG, J. y Taylor, A., *Mediación*, México, Limusa, 1992.
- FOLGER, J. y Baruch, *La promesa de la mediación*, Barcelona, Granica, 1996.
- FOLGER, J. y Jones, T., *Nuevas direcciones en mediación*, Buenos Aires, Paidós, 1997.
- KOLB, D., *Cuando hablar da resultado*, Buenos Aires, Paidós, 1996.
- MALIANDI, R., *Cultura y conflicto*, Buenos Aires, Biblos, 1984.
- MALIANDI, R., *La ética cuestionada*, Almagesto, 1998.
- MALIANDI, R., *Volver a la razón*, Buenos Aires, Biblos, 1997.
- MASLOW, A., *Motivación y personalidad*, Madrid, Alfaguara, 1955.
- MUMBY, D. K., *Narrativa y control social*, Amorrortur editores, 1993.
- SATIR, V., *Las relaciones humanas en el núcleo familiar*, México, Pax Mexicana, 1978.
- SELVINI PALAZZOLI, M., *El mago sin magia*, Buenos Aires, Paidós, 1997.
- SHIFFRIN, A. y otro, *Mediación: una transformación en la cultura*, Buenos Aires, Paidós, 1997.
- Von BERTALANFFY, L., *Teoría general de los sistemas*, Madrid, Fondo de cultura económica.
- WATZLAWICK, P. y otros, *Teoría de la comunicación humana*, Barcelona, Herder, 1993.

WHITE, M. y Epsón, D., *Medios narrativos para fines terapéuticos*,

Barcelona, Gedisa, 1994.

ROGERS, C., *Psicoterapia centrada en el cliente*, Barcelona, Paidós,

1981.

WATZLAWICK, T., *El lenguaje del cambio*, Barcelona, Herder,

1980.

MINUCHIN, S., *Familias y terapia familiar*, Barcelona, Granica,

1977.

WHITE, M., *Guías para una terapia familiar sistémica*, Barcelona,

Gedisa, 1994.

Artículos

GOMEZ, R., "Las filosofías de la tecnología y las políticas tecnológicas de América Latina", Departamento de Filosofía, Mimeo, 1996.

Secretaría de Justicia, "Implementación, desarrollo, evaluación de la mediación", Buenos Aires, 1996.

PANIKKAR, R., *Papeles de la India*, vol. XIX, número 3, "Antinomias entre las cosmologías modernas y las cosmologías tradicionales", 1990.

MITCHAN, C. y otros, "El nuevo mundo de la filosofía y la tecnología", University Park, Pa. STS-Press, 1990.

VILANOVA, A., "Ortodoxia, eclecticismo, sincretismo", *Actas*, vol. 41, 1995.

NUDLER, O., *LIBRA*, N° 5, "Visiones del mundo, metáforas y resolución de conflictos", p. 4.