

FISONOMÍAS DE LA MEDIACIÓN

JULIA ISABEL ESLAVA RINCÓN

La noción de 'mediación' nos remite a la idea de vinculación de dos partes, ya sea para intermediar, interconectar, acercar o para representar intereses. Una metáfora de la mediación es la "bisagra", que funge como punto de unión o articulación entre dos elementos y no constriñe totalmente el movimiento. Otra metáfora es la figura mitológica de Hermes, el "mediador universal", en su representación del mensajero, el intérprete, el comunicador, la expresión de la prudencia y de la habilidad en las relaciones de interacción social, quien llama a la reflexión y al diálogo. Actualmente, en esta era más moderna de las comunicaciones, interconexiones y redes, se asocia a la mediación también la metáfora de la 'interfaz' en distintos niveles: como mecanismo que procura el acercamiento de las partes e interconecta acciones y funciones de elementos a la distancia para encontrar puntos de convergencia; como apariencia o aspecto que nos habla por medio de sus formas y texturas y nos anuncia sobre su naturaleza (dialógica y consensual); y como ámbito de interacción y lugar donde se desarrolla dicha interacción (campo o arena).

Las anteriores metáforas nos remiten al núcleo central de la mediación: la experiencia relacional de los seres humanos y, por lo tanto, al conflicto, porque es justamente sobre este fenómeno social que la mediación interviene. En principio, el conflicto puede asumirse como la manifestación de insatisfacción respecto de un statu quo tradicionalmente aceptado, o bien como la expresión de intereses y expectativas en oposición. Sin embargo, la representación más generalizada del conflicto se asocia a una imagen negativa que evoca injusticias, vencedores, vencidos, daños infringidos y sufridos, violencia, víctimas y victimarios. Muy pocas son las imágenes o emociones positivas que comporta la conflictividad, y por ello se hace mucho más difícil asociar a este término palabras

como paz y bienestar. Pero, en sus diferentes manifestaciones, al conflicto no se le puede dar únicamente una connotación negativa, aunque en un momento dado implique un estado de abandono y sufrimiento; puede resultar potencialmente constructivo cuando se asume como una oportunidad de transformación de situaciones, personas y procesos sociales que contribuye a la construcción de dinámicas relacionales colectivas.

De la resolución de problemas a la generación de vínculos

Según las distintas definiciones que pueden rastrearse en la literatura, pareciera que la mediación social es un concepto difícil de unificar en una. Sin embargo, existe cierto consenso respecto a algunos presupuestos, como la presencia de unas partes en conflicto y de un tercero, ciertos niveles de agencia para los involucrados y un rol activo en la generación de consensos activados por sus propias decisiones, así como la búsqueda de beneficios mutuos o la transformación (Baruch Bush & Folger, 1994; Cobb, 2001; Folberg & Taylor, 1996; Menkel-Meadow, 1995).

En algunos casos, se entiende la mediación como un sistema autónomo o como un recurso más que se inserta dentro de otros campos de la intervención social enfocados en problemas de exclusión/inclusión, de la regulación y el control, de la transformación o restitución del orden (Bramanti, 2001). Así, adopta dos perfiles. El primero, como modalidad de resolución de conflictos frente a la crisis de la justicia, en situaciones que la mayoría de las veces tienen su origen en los comportamientos desviados de las normas formales e informales que regulan la vida en común, y se hace énfasis en la restitución de un orden o de un statu quo. El segundo, como práctica de intervención para la reconstrucción de vínculos sociales y la resocialización de los individuos, y para afrontar problemas resultado de transformaciones sociales que

afectan la vida colectiva (por ejemplo la migración, el desplazamiento o la exclusión social) (Luison, 2000). Esta modalidad, que apunta hacia la cohesión social, se pone en red con otros tipos de intervenciones en el ámbito de la política social y, por lo tanto, hace parte integral de una concepción de justicia social.

En este contexto, en la Unión Europea se ha comprendido el concepto de mediación social en los siguientes términos:

La mediación social debe ayudar a las personas a vivir juntas en mayor armonía, facilitando la comunicación entre todos los miembros de la sociedad [...], debe alimentar los lazos, las comprensiones entre los individuos y los grupos sociales y debe facilitar la integración social y el reconocimiento de las culturas. Los procesos de mediación social en el curso de su propia aplicación deberán asegurarse sobre todo el respeto del principio de igualdad con el fin de evitar el aislamiento y la exclusión. (Délégation interministérielle à la ville, 2001, p. 129; traducción propia)

La referencia a lo "social" diverge sustancialmente según la visión misma de sociedad que se privilegia: agregado de individuos, conjunto de interacciones o transacciones entre individuos o grupos; y más concretamente de la referencia a la "comunidad" como el espacio social donde los presupuestos de la mediación en la lógica de la cohesión son aplicables en tanto existen vínculos, relaciones, normas y referentes compartidos. En este último caso, se alude a la mediación comunitaria como una práctica de intervención dirigida a habilitar a las comunidades en la gestión de sus conflictos sociales y a capacitar a sus miembros para el empoderamiento y la participación activa en la conducción de la vida en comunidad (Bonafé Schmitt, 1999).

De acuerdo con estas perspectivas que atribuyen a la mediación el apelativo "social" o "comunitario", se busca hacer distinción de sus prácticas respecto a la denominada "mediación tradicional",

que se asume esencialmente como técnica de resolución de problemas. Así, algunos autores afirman que dicha mediación tradicional interviene cuando las tensiones han surgido a nivel del conflicto manifiesto, mientras que la mediación social lo hace también en un estado temprano, es decir, incide sobre una serie de eventos (comenzando por las causas de los conflictos) y reduce la intensidad de aquellos problemas que se manifiestan al trabajar su gestión y transformación, lo cual es algo más comprehensivo que los conceptos tradicionales (National Forum of Urban Affairs Professionals, 2000).

Mediación social, ciudadanía y democracia

La mediación social se entiende también como un escenario para la formación de ciudadanía y de la democracia, por cuanto involucra la acción comunitaria mediante la participación y el empoderamiento y, a través de la integración política y social, da lugar al involucramiento activo de las personas, no solo como usuarios pasivos. Diversos autores sugieren que

con la mediación social se pretende fortalecer procesos de abordaje de conflictos en torno a una estrategia de participación ciudadana, donde todos los sectores de la sociedad, la comunidad e instituciones, hagan parte del proceso de forma activa, generando a su vez un sentido de pertenencia frente a la diferentes situaciones que en los territorios se viven y que sean ellos quienes encuentren las causas del conflicto para trabajar mancomunadamente sobre estas, procurando una solución a largo plazo. Estos procesos y espacios de participación son a su vez mecanismos para la inclusión social y el fortalecimiento a la ciudadanía. (Alguacil, 1999; Bramanti & Tomisich, 2003; Di Rosa, 2013)

Desde otra perspectiva, la mediación es vista como "interfaz", es decir, como área de intersección de diversas esferas de acción del sistema de conflictos, que se pone como escenario

permanente de despliegue de percepciones, encuentros, tensiones y respuestas de diversos actores, en el cual las negociaciones son llevadas a cabo por líderes que representan grupos o instituciones para producir acuerdos (formales o informales), incluso en aras de la transformación social (CEPAL-Cooperazione Italiana, 2005, p. 51).

En esta misma línea, pero en un plano más abarcador y ubicando la mediación en la arena de la acción social y política, Cowan Ros y Nussbaumer (2011) hacen referencia al concepto de mediación social como "una categoría analítica tendiente a aprehender el papel desempeñado por determinados agentes en la interconexión de universos sociales diferenciados" (p. 18). Los autores hacen una revisión del surgimiento y evolución de esta categoría fundamentalmente desde la antropología y la sociología, y afirman que la mediación social se comprende como un proceso activo que tiende no solo a generar vínculos, sino también transformaciones por mor de los actores que intervienen en campos interculturales, sociales o políticos, cuyas maneras de interconexión se expresan en la difusión de elementos simbólicos pero también como promoción de nuevos órdenes o representantes de la tradición de patrones (p. 43). Con respecto a este tema, Cowan Ros y Nussbaumer concluyen que en este ámbito

... se aprehendió al mediador social como un elemento de la estructura social o como un actor, en los procesos de modernización social [...], los enfoques que concibieron a los mediadores sociales como actores se centraron en analizar su papel jugado en la propia configuración del vínculo y como una de las variables que intervienen en la comprensión del curso que tomaba el proceso de modernización de cada sociedad. (p. 44)

Ante la diversidad de acepciones, más que pretender un concepto universal, algunos autores puntualizan que es preferible referirse a claves o líneas guía en las que transcurren las distintas

concepciones. Un primer encuadre, propuesto por Luison (2006), parte de las distintas finalidades que se persiguen con la mediación, ubicándolas en diferentes ejes cartesianos que plantean *continuums* y posibles combinaciones entre resolución de conflictos versus cohesión social y participación versus regulación social, de tal forma que las combinaciones posibles de estos cuatro elementos dan origen a diferentes formas de intervención (p. 136).

El otro encuadre es el sistémico, propuesto por Khedimellah et al. (2006), que sugiere un nivel más comprehensivo ligado a la construcción de la realidad social en el cual, por un lado, la mediación social alude a la presencia de un tercero que actúa como traductor u operador de cambios de significados. Por el otro, como intérprete de campos en conflicto que nacen de las relaciones cotidianas, donde todas las formas de mediación tienen lugar (intermediación, facilitación, intérprete, comunicación, creación de puentes, regulación social, etc.). Esto implica que cualquier relación social puede dar lugar a la mediación y a distintas formas de esta (p. 154). Tal enfoque remite a la idea de una ciudadanía activa en un campo de producción y reproducción de nuevas realidades y de transformación social.

Mediación y acción colectiva

Las múltiples posibilidades que resultan de la combinación de referentes dan lugar a que la mediación social se configure como un modelo ecléctico y un *loci* para la cooperación y el entendimiento, que en la lógica de la teoría de juegos busca resultados de suma positiva, es decir, se interesa por lograr la ganancia mutua en condiciones de equidad que satisfagan las expectativas de todos los involucrados.

La mediación social hace un llamado a la acción colectiva, cuya finalidad principal es darse reglas y normas compartidas para alcanzar acuerdos concretos y vivir en un colectivo constructivo, así como para hacer valoraciones de adecuación sobre los acuerdos logrados y dar lugar a la emergencia de nuevas normas y reglas, en

concordancia con las transformaciones sociales y con los contextos específicos de referencia. Por lo tanto, la acción colectiva nos lleva a la reflexión sobre el papel de los individuos en la sociedad y a comprender la naturaleza dual de los seres humanos, así como la cuestión de la identidad colectiva.

La comprensión de la naturaleza de los individuos transcurre en un *continuum* entre dos extremos: el que asume a las personas como autointeresadas e individualistas y que se comportan de manera egoísta, y el que postula que las personas se comportan bien por mor de la voluntad de la conformidad con las reglas, normas e ideales del bien común. Esta dualidad traza vías diversas en la cuestión del abordaje del conflicto y por ello la vía del autointerés da lugar a la sanción y al castigo (como en la justicia estatal), mientras que la otra adopta una visión más optimista que privilegia el diálogo, la persuasión y el sentido de conciencia. Lo cierto es que hoy más que nunca se ha reconocido que ambas perspectivas son incompletas, pero necesarias para pensar en el diseño de instituciones e intervenciones que fomenten la justicia en la sociedad (Sen, 2009, p. 106).

Por otra parte, la identidad colectiva es, parafraseando a Pizzorno (1993), un proceso que está fuertemente ligado a los mecanismos de reconocimiento y a la creación de conexiones entre actores, eventos o sucesos. En sí misma, la identidad contiene un sentido de proyectos compartidos y de identificación con causas, que permite a los individuos u organizaciones verse ligados a un proceso más amplio de movilización y a la vinculación con otros actores. Todo ello permite también establecer conexiones situadas en puntos diferentes en el tiempo y en el espacio, y da lugar a los movimientos sociales (pp. 129-144).

Así, la identidad implica el reconocimiento del otro y de la solidaridad, tanto en condiciones de igualdad como de diferencia, para promover la acción colectiva comprendiéndola como un conjunto de diversos procesos enmarcados en condiciones históricas y espaciotemporales, caracterizados por dinámicas de conflicto, de

solidaridad y de autonomía que trascienden las lógicas egoístas, racionales y maximizadoras pero que coexisten con otras acciones colectivas basadas en estos presupuestos (Melucci, 2001).

En la dimensión de la acción colectiva, el conflicto no es definido ni analizado en función de unas reglas o normas (formales o informales), tampoco como una simple contraposición de intereses o de necesidades individuales, todo lo contrario: se ubica en un nivel de organización social y, por tanto, en palabras de Luhmann, remite a una idea de organización que implica armonizar expectativas de roles de los diferentes agentes (sea como ciudadanos, gobierno o comunidad) con el valor de la solidaridad hacia una dimensión más amplia que implica un programa de acción (Luhmann, 1998).

La mediación social y el territorio

Experiencias seminales como las *maison du droit* y las *boutiques de droit* en Francia, cuya premisa de base es que lo local es por excelencia el lugar más idóneo en el cual los conflictos deben ser reconstruidos y redefinidos, con el fin de fomentar mejores relaciones entre los ciudadanos y de estos con el Estado. Objetivos centrales de dichas experiencias son fortalecer la identidad de la comunidad y tomar conciencia del conflicto como oportunidad para la reconstrucción de los lugares de socialización en los territorios donde el recurso a las formas de justicia promovidas desde el Estado registra un mayor fracaso (Ciappi, 2012).

También la experiencia de los *Community Boards* en San Francisco ha sido fuente de inspiración para incrementar la calidad social del territorio; en ella se le apuesta fundamentalmente a las energías comunitarias de base, no obstante las condiciones de degradación o de marginalidad que puedan existir.

Por su parte, la experiencia italiana *Mediare*, desarrollada en Roma, tiene como propósito disminuir los malestares presentes en el territorio e incrementar la confianza en las instituciones para activar así un sentido de pertenencia, favorecer la socialización y el

conocimiento recíproco entre las personas, incentivar la solidaridad y poner en red los servicios sociales públicos y privados. En este caso, la mediación social apunta a la intervención directa sobre el tejido social en el cual se presentan señales preocupantes de conflictividad.

Más recientemente, la práctica de la mediación social ha adquirido particular relevancia en los temas relacionados con las políticas de seguridad y prevención de la criminalidad, como ha ocurrido en Latinoamérica. También en las cuestiones que refieren a los inmigrantes y la diversidad cultural, especialmente en Europa; en el campo de la justicia restaurativa en los países anglosajones; o bien, una perspectiva de mayor envergadura en la generación/restauración de vínculos, el empoderamiento de los ciudadanos y de la comunidad para promover la calidad de vida y la reconciliación en los contextos de posconflicto (Bazemore, 2000; Karp & Clear, 2006; Urban Institute Justice Policy Center, 2002).

Los apelativos y campos de aplicación de la mediación

La mediación encuentra múltiples aplicaciones en diversos ámbitos sociales: desde los microespacios y las relaciones de proximidad, hasta aquellos que suponen la acción política, tales como la familia y las relaciones familiares, la escuela, el mundo del trabajo, el medio ambiente y los bienes comunes, el ámbito de los servicios sanitarios, o en contextos interculturales, respecto de la seguridad urbana; en el ámbito jurídico y extrajurídico en el campo civil, penal, laboral; y en las relaciones entre ciudadanos y el Estado frente a las demandas sociales y la garantía de derechos.

De manera genérica, según se puede rastrear en la literatura, el término 'mediación' se acompaña de diferentes apelativos asociados a ámbitos en los cuáles se inscriben las diversas prácticas. Pero también existe otro punto de referencia de la clasificación de los tipos de mediación, según se le considere más o menos cercana al campo jurídico o al de las relaciones sociales, marcados, entre otras cosas, por la naturaleza de los conflictos

que movilizan las prácticas de mediación. Esto es así porque los conflictos no siempre comportan una relevancia jurídica, es decir, por lo general se trata de conflictos que no son susceptibles de una solución jurídica con aplicación de reglas de derecho, bien porque su regulación no se encuentra en el derecho formal o la ley o bien porque puede no ser este el mejor escenario para su tratamiento y abordaje. Así, el conflicto es una noción más abarcadora que aquella del litigio, en la cual se inscriben las cuestiones reguladas por el derecho estatal. Sin embargo, conflicto y litigio no son términos que se opongan, puesto que en algunos casos determinados ámbitos conflictuales pueden encontrar respuesta ya sea en la perspectiva relacional o en aquella jurídica cuando ciertas cuestiones del conflicto subyacente adoptan características de un litigio. En este contexto encontramos referencias a la mediación familiar, escolar, juvenil, ambiental, comunitaria, prejurídica y penal, entre otras. Además, como se ejemplifica en la Tabla 1, el alcance de la mediación social es variado en cada uno de estos ámbitos, según lo muestran las experiencias en diversos países.

Tabla 1. Campos de aplicación de la mediación social

		Alcances de la intervención de la mediación
Ámbitos de interacción (relaciones, vínculos)	Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Intervenir sobre las dinámicas de prejuicios, discriminación y dificultades recíprocas que afectan la convivencia. • Litigios por condiciones laborales y relaciones contractuales. • Inserción laboral de personas vulnerables.
	Escuela	<ul style="list-style-type: none"> • Intervenir sobre cuestiones de "matoneo" (<i>bulismo</i>). • Transformación de la "cultura" mafiosa y de ilegalidad en pequeña escala. • Promoción del respeto de los derechos y la convivencia pacífica y civilizada. • El respeto de los bienes públicos y comunes.
	Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> • Problemáticas ligadas a la seguridad urbana, el medio ambiente, bienes y espacios públicos. • Conflictos de vecindad.

		Alcances de la intervención de la mediación
Ámbitos de interacción (relaciones, vínculos)	Familia	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de separaciones o rupturas de vínculos conyugales de manera pacífica. • Prevención de la violencia intrafamiliar interviniendo de manera preventiva en la organización de las relaciones familiares cuando son altamente conflictivas.
	Institucional y de servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de conflictos derivados de las demandas insatisfechas de servicios. • Medidas institucionales para favorecer el acercamiento y prestación de servicios a las personas, especialmente aquellas más necesitadas o en condiciones especiales de vulnerabilidad.
	Intercultural	<ul style="list-style-type: none"> • Para favorecer la inserción de los inmigrantes en las comunidades de acogida y en los diferentes servicios de asistencia. • Gestión de conflictos de convivencia originados en la diversidad idiosincrática propia de las culturas. • Intervención en las cuestiones de victimización o discriminación racial.
Ámbito Jurídico (ley/derecho)	Comercial	<ul style="list-style-type: none"> • Acciones de protección al consumidor en conflictos derivados de adquisición/compra de bienes y servicios y violación de derechos del consumidor.
	Civil	<ul style="list-style-type: none"> • Incumplimiento de contratos, mediación prejudicial y/o dentro del proceso judicial.
	Laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Incumplimiento de contratos, mediación prejudicial y/o dentro del proceso judicial.
	Familiar	<ul style="list-style-type: none"> • Protección de derechos de la infancia y de derechos adquiridos por vínculos filiales.
	Penal	<ul style="list-style-type: none"> • En relación con los menores busca promover la justicia restaurativa favoreciendo el encuentro entre víctima y quienes han cometido delitos, así como la reparación de los daños causados (materiales e inmateriales).

Fuente: Elaboración propia.

La polivalencia de la mediación

Bajo las cuestiones antes delineadas, de manera genérica, la mediación social puede ser entendida como una estrategia "de paz" que presupone un modo de pensar la acción social frente a las diferentes manifestaciones de conflictividad y que trasciende la visión reducida

de solución de problemas. Actúa en una perspectiva preventiva y de intervención sobre los conflictos latentes o manifiestos, y promueve el empoderamiento, la participación, la generación y la construcción de vínculos con miras a la transformación de situaciones y de personas. También valoriza las capacidades y recursos de los individuos y grupos, reforzando redes sociales e institucionales y vinculando a los ciudadanos con el territorio, por lo cual la mediación social se constituye en una ocasión para reescribir nuevos pactos entre ciudadanos y de estos con las instituciones. En este contexto, los mediadores pueden desempeñar roles de movilización de recursos y de facilitadores de la dialéctica, de acuerdo con el principio de equidad que busca generar ganancias y beneficios para todas las partes implicadas.

La diversidad de elementos que comprende el campo de la mediación social indica de entrada que esta estrategia de intervención se soporta en varios enfoques teóricos que se han consolidado a lo largo de las tres últimas décadas como resultado de las prácticas y realidades, pero también del arraigo en ideologías y teorías propias de las disciplinas de las ciencias sociales.

De hecho, las distintas corrientes de la mediación (sistémica, humanista-transformativa, comunicativa, entre otras) desarrolladas desde el campo de la sociología, de la psicología, de la criminología crítica y en las ciencias políticas, y que han tenido como fundamento las teorías del conflicto, son la expresión de una evolución en la concepción puramente abstracta del "conflicto" y buscan la adquisición de conocimientos que se traducen en formas de intervención orientadas a la transformación de las personas y de las situaciones.

En efecto, las diversas corrientes y modelos de mediación social difieren en cuanto a la perspectiva subyacente del conflicto: en su visión negativa o positiva; y, en consecuencia, lo asumen como una oportunidad o un problema a eliminar, como ausencia de comunicación o comunicación de contradicciones, o en su estado latente o manifiesto. Por ello también es diverso el rol de la mediación y los resultados esperados: la prevención o interven-

ción, el control o la gestión, la solución o la transformación, la regulación o la inclusión social, o simplemente como la mediación social como estrategia desestabilizadora del sistema de conflicto que impide llegar a la violencia como forma de dar fin al conflicto.

La hipótesis que está en la base de la mediación social es que el verdadero elemento de su éxito no es el “acuerdo” que se puede alcanzar entre las partes contrapuestas, sino el proceso de diálogo y la comunicación que se crea y se sostiene en condiciones de equidad, lo cual lleva a la generación o reconstrucción de vínculos y relaciones. El problema per se no es solo el conflicto, sino la violencia que puede significar cuando no se gestiona respetando las diversidades recíprocas. Si el diálogo no se lleva a cabo durante el proceso de mediación social estamos en presencia de un conflicto entre sordos cuyas respuestas se vuelven violentas porque se privilegia la contraposición de fuerzas, en las cuales termina por prevalecer no la razón sino la impotencia.

Las violencias e injusticias subyacentes al conflicto reclaman la instauración de una nueva cultura de la convivencia civilizada y de una justicia que repare y transforme los comportamientos. Esto nos lleva a postular que la mediación no es una mera vía rápida que auxilia a los tribunales en su labor de hacer justicia, ni es substitutiva de estos, ni parece estar destinada solamente a mejorar las relaciones favoreciendo la comunicación. Se trata de una justicia diversa que pone en el centro de atención a las personas afectadas por un conflicto, a las víctimas del daño, no con las pretensiones de venganza o solo resarcimiento, sino también con la intención de ayudar a mejorar su futuro, asumiendo la responsabilidad por el bienestar del que han sido privadas y procurando que todos puedan ver más allá del conflicto y de sus causas.

En este escenario, se identifican diversas finalidades a las que aspiran los modelos de mediación social y que determinan no solo el instrumental teórico que los soporta, sino también la lógica que asumen las prácticas. Como se muestra en la Tabla 2, algunos modelos conjugan o persiguen más de una finalidad.

Tabla 2. Finalidades de la mediación social

Finalidad	Eje de referencia	Mecanismo	Expectativa de cambio	Modelos de mediación
Pedagógica (conductual)	Persona	Generar capacidades y habilidades en las personas para la autogestión y autorregulación, que permitan abordar adecuadamente el conflicto.	Cambio de actitudes y comportamientos.	Circular narrativo. Relacional simbólico.
Reparar / sanar	Relación / vínculos Estructura relacional	El diálogo, la comunicación. Sentimientos, afectos. Valores meta.	El propósito es hacer funcional las relaciones respecto de los valores meta.	Relacional simbólico. Sistémico. Circular narrativo.
Restituir / compensar	Víctima	Compensación a la víctima.	Reparar el daño causado.	Solución de problemas.
Transformar	Relaciones. Causas de los conflictos.	El diálogo, la comunicación. Valores de solidaridad y reciprocidad. Valores meta, normas y reglas.	Reconstruir o crear relaciones.	Transformativo. Humanista.

Fuente: Elaboración propia.

Ya para finalizar, con este sucinto panorama de los distintos ángulos más referenciados cuando se alude a la mediación social, es importante mencionar que los capítulos siguientes de este libro se ocuparán de los referentes teóricos de la justicia y del conflicto para posteriormente adentrarnos en la caracterización de los modelos de mediación social. De estos enfoques se extraerán aspectos que pueden ser adoptados como un modelo analítico para abordar en el futuro el estudio de los alcances de los modelos de mediación social en las prácticas concretas de intervención.

LOS MODELOS DE MEDIACIÓN

JULIA ISABEL ESLAVA RINCÓN, ALESSANDRO PADOVANI,
SILVIO CIAPPI Y RICARDO HERRERA

Los modelos son representaciones hipotéticas de hechos o situaciones que se observan o de las respuestas dadas a preguntas o fenómenos particulares. Desde el punto de vista teórico, con los modelos se busca describir, interpretar o explicar una realidad. Desde el punto de vista práctico, el modelo es un conjunto de procedimientos que codifica en secuencia las acciones por realizar, el orden lógico temporal mediante el cual se busca transformar una realidad.

Pero los modelos no surgen en el vacío. Ellos dependen de ideas preconcebidas y visiones del mundo. Así, cualquier intento por comprender y explicar la realidad lleva consigo la elección de los “lentes” —esto es, los enfoques y teorías— con los cuales hemos de verla y concebirla, condición que es inherente no solo a los individuos, sino también al momento histórico y lugar donde tal intento se lleva a cabo.

Comprender todos los fenómenos sociales considerando las múltiples posibilidades del mundo, de la sociedad y de la vida de los seres humanos no es solo una tarea imposible, sino también infructuosa o banal; pues estas formas de ver, conocer e interpretar no solo cambian con el tiempo, sino que, además, su mutación es, en muchos casos, producto de la interdependencia de diferentes posibilidades, lo que hace más difícil aún establecer límites claros de diferenciación entre las diversas opciones.

Analizar y comprender el conflicto nos lleva a indagar sobre cómo llevar a cabo la tarea no solo de abordarlo como acción —para, según su comprensión, eliminarlo, prevenirlo, transformarlo o evitar consecuencias funestas—, sino también de examinar su justeza. Esta pregunta por el “cómo” no puede ser respondida sin tener en consideración las diversas concepciones de la sociedad, del individuo, de las interacciones sociales, del conflicto mismo y de sus consecuencias en términos de justicia en los planos individual y colectivo.

Por lo tanto, implica un ejercicio de observación de la realidad, que es cada vez más compleja y que difícilmente puede ser captada en toda su intensidad y magnitud. Se requiere un instrumental que permita simplificarla, a través de procesos de selección, de disposición y articulación de diferentes categorías analíticas explícitas e implícitas.

En últimas, se presupone una reconstrucción de la realidad, cuya explicación no puede ser dada por la suma de propiedades, o por la naturaleza de los procesos que se dan en sus componentes tomados de manera aislada, ni tampoco puede ser vista desde esquemas cerrados de análisis de causalidad de un solo sentido o desde la simple relación entre dos variables.

Esto significa reconocer la pluralidad y diversidad existente entre los sujetos y los grupos sociales, considerarlos como portadores de sus propios esquemas de diferencias, que intervienen en las relaciones y estructuras de interacción social, y entender la incidencia de tales condiciones.

En este sentido, existen diferentes perspectivas para explicar el conflicto como una forma específica de las relaciones sociales. En dichas perspectivas se toman como punto de partida hipótesis, problemas o unidades de observación tan disímiles como los ámbitos, los actores, el conflicto y sus componentes, su solución, el papel del mediador, sus resultados, la realización de justicia o, en fin, varios de estos aspectos a la vez.

Por eso, no se puede esperar que el análisis de los modelos de mediación social se fundamente exclusivamente en procedimientos científicos o en las prácticas sin tener en cuenta un esquema de base para comprender tales modelos y sin entender la contribución que estos pueden hacer para la producción, reproducción y generalización de la mediación social.

Así, el análisis de los modelos de mediación puede verse no solo como escenario y mecanismo de rediseño de políticas y modelos de intervención sobre la conflictividad social, la convivencia y la cohesión, sino también como el instrumental que, desde el punto de vista teórico y empírico, acompaña las prácticas e intervenciones.

El escrutinio de los modelos de mediación existentes refleja varios ejes sobre los cuales estos se asientan y que se conjugan de diversas maneras para darles forma.

El primer eje del conflicto y su abordaje es su previsibilidad o no y, por tanto, si la mediación actúa en una lógica de prevención o de intervención (Tabla 1). Aquí, la existencia de un conflicto latente o real supone concentrar las acciones de mediación en las causas o los hechos, así como en los factores de riesgo de degeneración de los conflictos (hecho que tiene consecuencias negativas para la sociedad).

Tabla 1. Lógica de prevención o de intervención de los modelos de mediación.

	Condición de prevención	Condición de intervención
Conflicto previsible	Se desarrollan acciones de protección. Las acciones se estructuran en fases sucesivas y se basan en ciertas características precursoras: 1) identificación de alertas, 2) mitigación de factores causales y 3) actuación previa a que el conflicto llegue a su máxima intensidad. No necesariamente implican interacciones permanentes con la población y/o partes en conflicto.	
Conflicto no previsible		Intervención propiamente dicha sobre el evento acaecido. Supone actuar inmediatamente y activar todas las medidas y estrategias establecidas en el modelo. Se interactúa plena y continuamente con las partes en conflicto o con la población en la cual, progresivamente, se irán incorporando las diferentes estructuras o servicios de intervención.

Fuente: Elaboración propia.

El segundo eje se centra en las consecuencias sociales de las prácticas de mediación y, por tanto, en los resultados. Este eje, de acuerdo con Baruch Bush y Folger (1994), da lugar a dos modelos primarios: el modelo de resolución de problemas y el modelo transformativo (Tabla 2).

Según los autores (creadores del modelo transformativo), los aspectos divergentes de estos dos enfoques no solo se deben a una concepción opuesta del conflicto, sino también del proceso que sigue la mediación, del papel de los mediadores y de las partes. Así, por ejemplo, mientras que el modelo de resolución de problemas adopta la perspectiva de las transacciones económicas, el transformativo se ubica en una perspectiva de la interacción humana: mientras que el primero se ubica en una lógica estratégica y técnica, el segundo aboga por la subjetividad.

Al plantear el modelo transformativo, Baruch Bush y Folger (1994) no se limitaron a determinar "el cómo" de la acción mediadora, sino que también dieron un cuerpo epistemológico e ideológico que guiara tal acción. Para ellos, estos aspectos cobran una relevancia particular en la medida en que las modalidades de mediación adhieren a unos valores con profundas implicaciones prácticas y políticas.

Algunas características distintivas de los dos enfoques de mediación primarios pueden ser leídas como extremos en cuyos intersticios pueden ser ubicados posiciones y tendencias que han derivado en una variedad de experiencias e, incluso, en nuevos modelos de mediación mucho más amplios o integrales (que, entonces, pueden ser explicados como variaciones, complementariedades y evoluciones de los primarios). Estos se caracterizan por combinar la solución y la transformación, con el predominio de uno u otro enfoque, pero, especialmente, por incorporar de manera aditiva nuevos componentes según la disciplina, el campo social emergente y las teorías de referencia a las que adhieren (Menkel-Meadow, 1995).

El propósito de este capítulo es abordar los modelos y prácticas de mediación que han sido documentados en la literatura, exponiendo sus orígenes, su ideología, sus bases teóricas y conceptuales.

Tabla 2. Características de los modelos primarios de mediación

	Modelo de resolución de problemas	Modelo transformativo
Teología	Individualismo Naturaleza humana: seres egoístas y autointeresados	Racional Naturaleza humana: seres sociales que reconocen la alteridad
Visión del conflicto	Psicoeconómica El conflicto como problema para eliminar	Sociocomunicativa El conflicto como crisis de la interacción humana
Núcleo de la acción	El problema y los intereses en juego	La relación, el vínculo, el contexto del conflicto y las emociones
Estilo del mediador	Activo, directivo y persuasivo Intervención estratégica hacia la solución	Motivador del diálogo, del debate y de la expresión Portadores de ciertos valores sociales que influyen en la interacción
Éxito del proceso	Acuerdos escritos	Diálogo, empoderamiento, reconocimiento del otro. Los acuerdos son secundarios.

Fuente: Elaboración propia.

sus comprensiones del conflicto, sus relaciones sociales, entre otras características. Adicionalmente, se harán visibles los supuestos y referentes que atañen a la concepción del conflicto y de la justicia, así como los resultados esperados de la mediación.

El modelo de resolución de problemas

Este modelo fue el primero en difundirse en los países de habla inglesa en la década de los setenta y tuvo su origen en el trabajo desarrollado por la escuela de negociación de la Universidad de Harvard, de ahí que usualmente se le conozca más como el "modelo de Harvard", cuyos referentes teóricos principales han sido Roger Fisher y William Ury (Fisher, Ury & Patton, 1993).

Sin embargo, es importante precisar que, mientras que la negociación es una forma de abordaje directo de los conflictos, la mediación implica la presencia de un tercero. A este modelo se asocian denominaciones y prácticas tales como mediación facilitadora, mediación colaborativa, mediación basada en los intereses, mediación evaluativa, entre otras, cuyo fin es "la solución de un problema" (Kressel & Pruitt, 1989; Menkel-Meadow, 1995).

El paradigma en cuanto al resultado es el beneficio mutuo que se expresa en la posibilidad de lograr soluciones de ganancia recíproca. El conflicto es tratado como un problema que surge de los intercambios, según una lógica de justicia, entendida como ventaja mutua, que se realiza en el establecimiento de acuerdos y en su cumplimiento.

Donatela Bramanti (2001) plantea que las teorías que acompañan a este modelo son el utilitarismo, el intercambio racional y la teoría estructuralista.

Según el utilitarismo, las relaciones sociales les sirven a las personas para alcanzar la máxima utilidad, por lo que el conflicto es un obstáculo para este logro. De ahí que, en el proceso de mediación, se promueva la cooperación en función del interés de cada una de las partes para lograr acuerdos que los satisfagan, para lo cual el intercambio racional supone que los individuos hacen balances de costo/beneficio con respecto a la utilidad de cooperar o mantenerse en el conflicto.

Suares (1996) refiere como factores limitantes de este modelo su carácter lineal de causalidad, el que no tiene en cuenta el contexto ni los procesos históricos y su carácter intrapsíquico; por lo cual resulta reductivo de la complejidad que expresan muchos conflictos y de su multicausalidad. Asimismo, expresa fortalezas en cuanto a su carácter pragmático para buscar soluciones directas. Así, el alcance de este modelo ha de ser valorado en función de la naturaleza del conflicto, los bienes en juego, las partes involucradas, la complejidad y la multicausalidad de este.

El modelo humanista/transformativo

Este modelo se origina en el trabajo de Baruch Bush y Folger (1994), que concibe a la mediación como un proceso humanizador y pacificador. En contraste con el modelo de resolución de problemas, su objetivo no es lograr acuerdos, sino transformar a las personas a partir de sus propias capacidades de autodeterminación.

No fija su atención en los intereses individuales, sino en las relaciones, para lograr que, a través del empoderamiento y el reconocimiento, las personas asuman transformaciones con respecto a la forma como interactúan y se relacionan (Bramanti, 2001). Así, se enfoca en la toma de conciencia y en la promoción de los valores que favorecen la adopción de comportamientos que facilitan la recuperación de las relaciones (Baruch Bush & Folger, 1994).

En este modelo, los conflictos no son considerados un problema, sino una oportunidad de crecimiento y transformación del yo, tanto con respecto a sus propias capacidades, como para relacionarse con los otros mediante el reconocimiento y la consideración. Parte de la premisa de que los conflictos provienen de una causalidad circular y se basa en la idea de la justicia transformativa, según la cual lo justo es la reconstrucción de relaciones y la transformación de las partes.

Siguiendo a Bramanti (2001), las teorías de referencia de este modelo son el empoderamiento y el humanismo.

El empoderamiento se ocupa de devolverles a las personas la capacidad para asumir cuestiones vitales como decidir y hacer, no solo desde un punto de vista de la acción concreta, sino también como un estado mental (Bramanti, 2001), de tal forma que alimente o fortalezca la confianza en sí mismo, el sentido de pertenencia a una comunidad y el control de las situaciones problemáticas.

Por su parte, en la teoría humanista de Carl Rogers y en la importancia de la comprensión empática, la centralidad del ejercicio práctico aborda la autoestima (percepción del yo), la comunicación (con los demás), los sentimientos (reglas) y el tomar riesgos (hacer cosas nuevas).

El enfoque humanístico y el enfoque centrado en la persona no pretenden imponer grandes sistemas teóricos, sino simplemente proponer el crecimiento y la maduración del individuo y de los grupos, mediante una modificación sana, constructiva y profunda de las relaciones interpersonales basada en la participación emocional (empatía), en el abandono de los papeles estereotipados y en la responsabilización de cada uno. La psicología humanista se va imponiendo en América después del psicoanálisis y del conductismo. Pretende cambiar la sociedad mediante la valoración y el respeto de las personas, la fuerza de los hechos y de los resultados.

El movimiento humanístico se desarrolla desde abajo como un proceso autónomo que, en lugar de recurrir a maestros o "expertos", une los esfuerzos de aquellos que tratan de llevar a los diferentes ámbitos de la vida humana y, sobre todo en la escuela, un modelo centrado en el ser humano, orientado a comprender cada vez mejor la naturaleza y a crear las condiciones que promueven el desarrollo y la salud física y mental.

El enfoque humanístico destaca la responsabilidad de los individuos y de la colectividad a la hora de comprender, respetar y facilitar los procesos de desarrollo y maduración de las personas. Confía en la capacidad de cada persona de autogestionar continuamente, mediante la verificación, su proceso de actualización, investigación y validación de las condiciones relacionales que facilitan el camino hacia la autorrealización. El asunto básico es que las personas no se limitan a reaccionar a su entorno vivencial. Ellas son activas, creativas y dinámicas y responden de manera "intencional" y significativa a las circunstancias genéticas, biológicas, psicológicas y sociológicas.

El enfoque humanístico se basa en una concepción que destaca el potencial y las capacidades positivas del ser humano. El objetivo primario es, pues, la armonización y la realización de las diversas partes de uno mismo y, por tanto, de la personalidad. El modelo humanístico integrado se desarrolla según las siguientes líneas esenciales:

- Cada uno de nosotros posee una “naturaleza íntima”, en parte, específica de la persona, en parte, de la especie; abarca las necesidades fundamentales, las emociones, las capacidades, las potencialidades, los talentos y todo lo que caracteriza al uno mismo de la persona.
- Este núcleo, a menudo, es muy débil porque las condiciones culturales, la educación o el miedo a la desaprobación lo ahogan; además, los contenidos de este núcleo son, por lo general, no conscientes o removidos.
- Por la represión de estos contenidos surge “la enfermedad”. Los trastornos pueden ser, por lo tanto, considerados como un bloqueo al proceso natural de autodesarrollo y de autorrealización.
- Este proceso pasa, entonces, por una nueva toma de contacto con la propia naturaleza íntima, por la aceptación del propio uno mismo, de sus necesidades, de sus aspiraciones y de su expresión, de manera que podamos alcanzar el “pleno cumplimiento” de nuestra esencia natural y espiritual.

Valorar lo humanístico significa rechazar la reducción del individuo humano en términos biológicos y mecanicistas y promover, por el contrario, la visión del individuo como agente activo y responsable de su vida. Por lo tanto, las técnicas y las modalidades utilizadas en un enfoque de tipo humanista integrado están todas encaminadas a alcanzar la autoconciencia, la libre expresión y la autorrealización de la persona.

El modelo de la sociología clínica

Este modelo nace en los campos de la sociología de Robinett y Harris (1989). Parte de la premisa de que la resolución de conflictos es un proceso esencial para crear, sostener y transformar las estructuras sociales (p. 127). Se dirige a sanar el sistema de

relaciones en microestructuras sociales (parejas, padres e hijos, líderes y seguidores, superiores y subordinados, pares, relaciones económicas y políticas dentro y entre naciones-Estados) (p. 129).

Si bien concibe los conflictos como inevitables e inherentes a la vida social, los considera susceptibles de ser resueltos y de ser tolerables, en la medida en que contribuyen a reforzar la estabilidad de los sistemas sociales. Así, se comprende en la dualidad de positivo/negativo y se propone como una intervención que “persigue el cambio social para las personas que se ven afectadas por las consecuencias resultantes de las transformaciones sociales” (p. 128).

Por lo tanto, no pretende centrarse en la gestión de conflictos. En cambio, al postular como su fin la transformación social, el modelo se configura con base en un enfoque más formal, de acciones de corto y mediano plazo. Según sus creadores, el modelo adhiere a la lógica de crear opciones de ganancia mutua.

Puede, entonces, establecerse que este modelo adhiere a varias tipologías de justicia: ventaja mutua y transformativa, pero también incorpora una forma de justicia procedimental en cuanto a la estructura de su proceso de intervención y a la dinámica de toma de decisiones.

El modelo sistémico-relacional

El modelo sistémico-relacional es el enfoque adoptado por la Asociación Internacional de Mediadores Sistémicos de los Estados Unidos, desde los años cincuenta, en el ámbito psicológico de la teoría general de sistemas. Este modelo combina diferentes aproximaciones teóricas, entre las cuales las más representativas son la psicología sistémico-relacional y la teoría constructivista. Se estructura como un modelo cuyo propósito es comprender el sistema creado por el conflicto en los diferentes contextos en los cuales aparece.

En el pasado, el comportamiento humano —en cuanto expresión, ya de la “normalidad”, ya de sus manifestaciones patológicas—

fue estudiado según un enfoque de clara derivación clínica que buscaba las causas dentro del cuerpo y de la psicología humana.

Con el enfoque sistémico, se pone la atención, no sobre lo que sucede dentro de la mente, sino sobre las relaciones que cada individuo instaura con el ambiente externo y con los demás. El individuo ya no es un elemento único por explorar al margen del entorno en el que vive, sino que forma parte de una serie infinita de sistemas en cada uno de los cuales asume diferentes papeles, envía y recibe comunicaciones y asume ciertos comportamientos más que otros.

El sistema familiar adquiere una importancia fundamental, debido a que dentro de él cada individuo nace, crece, aprende las normas de comportamiento fundamentales y se desarrolla tanto en sentido físico como psicológico-relacional.

Por eso, todo comportamiento adquiere un significado propio solo si es analizado dentro del contexto en el que se manifiesta. Se puede suponer, por tanto, que un comportamiento problemático no es otra cosa que la expresión de un malestar que, ya no es del individuo, sino de una disfuncionalidad relacional dentro de su sistema familiar y social.

En primer lugar, la palabra 'sistémico' alude a un todo que está integrado y conformado por partes que dan lugar a una entidad que es diferente de su simple suma: dichas partes son trenzadas entre sí, imbricadas, de manera tal que el funcionamiento de todo el sistema se mantiene gracias a sus relaciones mutuas.

Dicha premisa da lugar a una diferente epistemología. El mundo es un sistema integrado por partes, "somos parte danzante de una más amplia danza de partes que interactúan" (Bateson, 1976), una danza que todos contribuimos a hacer, deshacer y constituir en un inextricable trenzado. El universo es reobservado mediante una visión ecológica para la cual los fenómenos son interdependientes y el hombre no es algo diferente de la naturaleza:

El recurso al autoconocimiento, como modelo para entender a los demás sobre la base de similitudes y congruencias,

podría llamarse *comprensión*, pero el mejor término en el uso corriente me parece *empatía*: no debe pensarse solo en la empatía entre terapeuta y paciente, sino también en la que se da en el campesino, que se haya marchitando la cosecha, que siente la muerte de sus campos en su propio cuerpo. (Bateson, 1976)

En este enfoque se estudia la organización de los eventos neurológicos, psicológicos, comportamentales y sociales. No se centra en las causas sino que se ocupa de las relaciones entre los eventos: en respuesta a las perturbaciones externas, cada elemento del sistema opera, simultáneamente, una serie de ajustes y de ajustes retroactivos que forman un sistema permanente de adaptación-aprendizaje.

Los sistemas están en constante cambio, y fenómenos como no equilibrio, inestabilidad, no linealidad, indeterminación pueden llevar al surgimiento espontáneo de un orden; que es, entonces, el resultado de efectos combinados de irreversibilidad, de no equilibrio, de anillos de retroacción y de inestabilidad. Se estima, por lo tanto, que los sistemas vivos, en los momentos de peor desorden, podrán reponerse por sí solos y encontrar soluciones más funcionales y creativas.

Uno de los términos clave de este enfoque es el de 'creatividad'. ¿Qué entendemos por creatividad? Krippendorff (1990) la define como la "capacidad de ver las cosas desde una perspectiva inusual y de producir, por perspicacia obtenida, una nueva organización de elementos familiares, algo que no existía antes, original".

Al margen de lo metafórico, en momentos de malestar, típicos de ciertas etapas de transición, esta epistemología les devuelve a los seres humanos la confianza en sí mismos, al proporcionarles la capacidad de encontrar soluciones a los problemas, mediante una acción creativa que dé lugar a un nuevo, diferente, orden quizás más satisfactorio que el anterior.

Por otra parte, es impensable atribuir la responsabilidad total del cambio al mediador, porque, de lo contrario, este fracasaría

en su tarea de promotor y facilitador de la autodeterminación de las personas.

Como es fácil ver, el conocimiento se estructura en tres premisas fundamentales: la construcción subjetiva de la realidad por parte del ser humano, la naturaleza idiosincrática y autosuficiente del acto de conocer y, por último, la posibilidad de compartir socialmente las premisas epistemológicas que guían la construcción de la realidad (que es, de hecho, una construcción conjunta).

En esta epistemología, la relación es fundamental, pues el hombre nace en la relación. Relacionar significa hacer, exponer y contar: la relación es un reportar, un contarse al otro. Por eso, remite a la subsistencia de una conexión, de un vínculo interpersonal de reciprocidad.

En este modelo, se concibe que el conflicto es un hecho inherente a las relaciones humanas, dotado de elementos constructivos que requieren ser valorados para favorecer la evolución de los sistemas sociales y de las personas.

Frente a una situación de conflicto, este modelo supone extender el campo de observación a todos los sistemas implicados, pues el objetivo que persigue es establecer o restablecer vínculos entre las personas, sus necesidades, sus valores y sus contextos de interacción; es decir, en aquellos sistemas en los que el conflicto adquiere un carácter evidente y manifiesto.

La mediación social se puede usar en los grupos de vida primarios y en los grupos de tipo secundario (barrio, escuela, trabajo), mientras que no puede usarse en los grupos casuales, que se forman y desaparecen en tiempos breves (Donatela Bramanti, 2001).

Conlleva las premisas de la justicia transformativa y reparadora, donde se toma en consideración las consecuencias negativas causadas por el conflicto (daños), su reparación, la transformación de las relaciones y la participación activa no solo de los involucrados directos, sino también de aquellos actores que hacen parte de los sistemas relacionales en cuestión, comprendidos como una comunidad.

El modelo circular narrativo

Propuesto inicialmente por Coob (1992), y luego consolidado por Winslade y Monk (2001), este modelo aplica los principios de la terapia narrativa de Michael White y David Epston y de la teoría narrativa de Jerone Bruner.

Revisa críticamente el modelo basado en el empoderamiento y redefine esta noción como un conjunto de prácticas discursivas que valoran la participación de las partes, entendida como la construcción conjunta de una historia común. Por eso, se centra en el proceso de comunicación y en la importancia de mantener las relaciones, mediante el logro de acuerdos, y se puede usar en diversos ámbitos de conflictividad.

Centra su interés en cómo utilizar las historias para dar sentido a la vida y a las relaciones, por lo cual hace hincapié en las propiedades constitutivas de las historias de conflicto para dar sentido a la experiencia que surge de la contraposición.

La centralidad de la historia hace que la mediación se convierta en una herramienta para narrar los acontecimientos-problemas centrando la atención en los temas, roles, personajes, valores y secuencias. Con la narración, se busca generar una realidad, pues, mediante el discurso, las personas pueden modificar la visión que tienen de sí mismos y de las relaciones y evidenciar nuevas posibilidades de solución.

Dado que las fuentes narrativas están muy relacionadas con la cultura y son transmitidas por las diferencias de género, etnia y posición social, este enfoque ayuda a dar un sentido al contexto social y complejo en el que se crean los conflictos.

La teoría narrativa, que afirma que las historias crean la realidad social, se basa en algunos supuestos básicos: el antiesencialismo, el antirrealismo, el lenguaje como precondition del pensamiento y el lenguaje como una forma de acción social.

El antiesencialismo reconoce que las personas son más el resultado del proceso social que el resultado de aspectos internos.

Y esto significa que las necesidades de las personas son aquellas construidas en el discurso.

El antirrealismo pone en tela de juicio la existencia de hechos objetivos. El conocimiento proviene de los resultados de las visiones particulares de la realidad, tanto individuales como sociales. Además, los "hechos" son una expresión de los intereses particulares y son narrados de modo que hagan emerger tales intereses y la propia perspectiva.

Según Wittgenstein, el lenguaje es una condición previa del pensamiento y el significado de una palabra se establece en su contexto y en el sistema general del lenguaje mismo, que expresa, no un mundo de cosas, sino nuestra actividad sobre las cosas.

A partir de estas premisas, la teoría narrativa considera que el conflicto es un producto de la experiencia humana mediada por el lenguaje, entendido este como un constructor de significados, y no como un detector de información.

La lógica del modelo que inspira el trabajo de mediación se basa en la convicción de que se puede contar otra historia, diferente a aquella que crea malestar y sufrimiento. La atención se centra en cómo la historia se desenvuelve para dar vida a la realidad: no es importante la veracidad o la falsedad de la historia, pues solo pueden ser conocidos los eventos producidos por los relatos de las personas. En esencia, la lógica del modelo se centra en elaborar las historias, más que en reconstruir los hechos.

El modelo relacional simbólico

Este modelo surgió en el campo de la psicología y fue gestado, desde la década los ochenta, por la Escuela de Estudios e Investigación sobre la Familia de la Universidad Católica de Milán, bajo el liderazgo de Vittorio Cigoli y Eugenia Scabini (2003).

La mediación familiar

Según el modelo relacional simbólico, la mediación familiar es el proceso más evolucionado del modelo sistémico. Las diferencias entre modelos y entre escuelas se deben a la diversidad de tendencias y de raíces del conocimiento, lo que lleva a diferencias de objetivos de intervención y de investigación, así como de enfoques y contextos. El modelo relacional simbólico recurre a la antropología, la sociología relacional, la psicología social y el psicoanálisis, que se ocupan de representaciones y de relaciones (vínculos).

El modelo se fundamenta en la necesidad de darle sentido a la dinámica histórica de las personas, a las relaciones entre ellas, a sus aspectos cognitivos y emocionales, a sus dilemas éticos, al hecho de que viven en vínculos con otros; vínculos siempre expuestos a transiciones críticas, sometidos siempre a situaciones de crisis de elecciones y decisiones, de rupturas, de encuentros y desencuentros, que abren la puerta a nuevas posibilidades (Cigoli & Scabini, 2007).

Para intervenir u orientarse en momentos de confusión, Cigoli y Scabini plantean desarrollar un paradigma nuevo creyendo en la dinámica de la creación, vivencia y ruptura de los vínculos, entendiendo a la persona en relación con generaciones y transiciones de generaciones y como fruto de la historia, la cultura y las relaciones biológicas y psicosociales familiares. Según Cigoli y Scabini (2003):

La familia es una estructura organizadora de relaciones. Conecta y vincula entre ellas las diferencias originales y fundamentales del ser humano: aquellas entre género (masculino-femenino), entre generaciones (quién genera y quién es generado) y entre estirpes (la genealogía paterna y materna). Tiene un objetivo intrínseco: la generación, la cual no puede confundirse con reproducción, pues tiene como fin subordinado la generación de mentes-personas y su oferta al mundo de las relaciones sociales.

La mirada sistémica de la pareja y la familia que este modelo ofrece es una forma dinámica de abordar sus crisis y conflictos, en una coyuntura histórica y cultural en la cual las separaciones y los divorcios son cada vez más frecuentes.

Por eso, ha centrado su interés en la ruptura de pareja o del vínculo conyugal y en las posibilidades de recuperar, desde los espacios de la mediación y de lo relacional, un paradigma que les dé a los padres la oportunidad de asumir, en la ruptura conyugal, el vínculo con los hijos como una medida necesaria para trascender en la historia de vida, que está atravesada por necesidades, valores, tensiones, ideales, conquistas y fracasos.

El vínculo y la relación siempre han tenido, y tendrán, al conflicto como escenario fundamental, pues siempre será posible hacer patentes las diferencias inevitables entre los seres humanos: lo único que nos abarca de manera común son las diferencias entre unos y otros; a pesar de que convivamos en espacios similares o culturas comunes, estos resultan ser diferentes para cada uno por la historia y la subjetividad.

Cigoli y Scabini (2003) aseguran que el conflicto siempre está teñido por pasiones y que se nutre de lo simbólico con respecto a lo justo o lo injusto, a la fe y la esperanza, a la confianza y la desesperación en la relación. Los autores lo describen simbólicamente como una especie de útero generador y eliminador en el que el conflicto se da y se renueva en una dinámica espiral entre la confrontación y el choque.

Simbólicamente, también surge en los asuntos de transmisión generacional (patrimonio, bienes, estatus y caracteres hereditarios), que remiten a la intervención de la ley y a lo afectivo, a los valores y al intercambio, siempre regido por la incertidumbre y por el reconocimiento, el desarrollo y las relaciones de la persona.

El conflicto ha sido abordado desde diferentes disciplinas. La medicina puede comprender la enfermedad como un conflicto en el organismo, o del organismo en relación con el medio; o, desde el punto de vista sociológico e incluso psicoanalítico, se pueden

comprender los conflictos internos de la persona y sus consecuencias en relación con su sistema de relaciones e interacciones.

Este modelo considera, al igual que el psicoanálisis, que el conflicto es inevitable porque está en la esencia del ser humano, en su mente y entre el principio del placer y el principio de realidad. Lo interno y lo externo cobran un valor trascendental debido a sus características dinámicas y a la necesidad de que se articulen para establecer vínculos y relaciones. Así, los autores identifican el conflicto como el alma de las relaciones internas e interpersonales.

La pareja es concebida como una matriz que da origen a relaciones y encuentros de géneros, generaciones y estirpes culturales. El encuentro se mueve en permanente tensión entre el volver similar lo que es diferente, es el alma de la relación familiar, es el espacio en donde se compone y regula el potencial conflictivo y lo que da origen al pacto de la pareja.

Simbólicamente, en lo emocional, la pareja nutre la confianza, la esperanza, la justicia y la lealtad —y, a su vez, se nutre de ellas—; y estas son transmitidas por las generaciones anteriores y por la relación entre padres e hijos. Así, el pacto es definido como una promesa mutua entre razones y necesidades y es el escenario de encuentro de afectos que van desde la atracción hasta la construcción del vínculo. En esa medida, el modelo le asigna un papel fundamental a la pareja en la apertura a la incertidumbre y a lo no previsible y un gran poder como generador-degenerador de generaciones sucesivas o futuras.

Porque el modelo se inserta en el drama del divorcio, se corresponde con la idea de comprender el dolor y los efectos de las dinámicas de las transiciones cuando se abandona o quien se siente abandonado, de quien deja y de quien se siente dejado, una transición traumática familiar y social. Cigoli y Scabini señalan así que la transición es posible cuando la confianza y la esperanza en el vínculo y la justicia en el intercambio continúan teniendo un espacio, no obstante los ataques infringidos y los dolores sentidos.

Toda la forma de mirar el mundo de la pareja, de la familia y de la comunidad con este modelo abre la vía a la construcción de consensos difíciles y conflictivos, que requieren grandes habilidades negociadoras relacionadas con el conflicto de pareja, así como reconocerse en sus funciones y papeles como padres, a pesar de las rupturas. Es el espacio necesario para el ejercicio de la responsabilidad parental común.

Así, nos encontramos ante un modelo de mediación que no está sustentado como instrumento adaptativo, sino, simbólicamente, como un espacio que garantiza el ejercicio de un rito social y psicológico de regeneración de un vínculo en la transición familiar. Es el espacio en el cual tiene mucho peso retomar la historia de las fortalezas y los dolores.

En este modelo de mediación, por lo tanto, se considera valioso para la pareja abordar un tiempo preliminar para que reflexionen en cuanto artífices de una historia. La mediación es un espacio de regeneración del vínculo, de elaboración del duelo por el vínculo conyugal, pero también de relanzar el vínculo filial en la calidez del ejercicio de la corresponsabilidad parental con los hijos a fin de salvaguardar, para las generaciones venideras, el recurso del orden, la confianza y la justicia.

En este modelo, el mediador testimonia un bien relacional que le transmite un mensaje a la pareja y a la comunidad y que ayuda así, no solo a componer un conflicto, sino también a contrastar las escisiones dentro de la familia y entre la familia y la comunidad. Esto implica que la mediación conlleva una variedad de intervenciones tan diferentes como diferentes son las parejas y las familias.

Es necesario precisar que, en este modelo, la mediación está contraindicada ante la presencia de exceso de disparidad de poder en la pareja, dada la facilidad para actuar impulsivamente contra el otro o por la forma como las familias de cada cónyuge se involucran en la situación del divorcio.

La mediación en el modelo relacional simbólico no habla de premediación, sino de mediabilidad, dadas la congruencia o incongruencia del tipo de pacto que da origen a una crisis o dado el tipo de interven-

ción que se debe proponer antes de actuar. La tensión se dirige a buscar sentido. La crisis es una apertura a nuevas posibilidades de decisión.

En el modelo relacional simbólico, el contexto es la matriz de generación de la persona, que opera a través de modelos de transmisión familiar y de transferencia entre generaciones. La pareja es concebida como inmediatamente dramática, teniendo en cuenta el compromiso o promesa en la confrontación con el otro y el encuentro secreto. Se toma un tiempo de escucha, no solo por mediabilidad, sino para mantener focalizada a la pareja y la familia.

Técnicamente, la neutralidad en otros modelos de mediación se relaciona con una "justa distancia". En el modelo relacional simbólico, la neutralidad se entiende como la presencia de un tercero extraño que remite simbólicamente a la presencia de la ley y a su valor de vínculo entre las personas y sus generaciones.

En otros modelos, los acuerdos dejan una experiencia de aprendizaje. En el modelo relacional simbólico, son un tránsito a la renovación de la confianza y de la esperanza, de una justicia con el otro más allá del dolor del divorcio.

La mediación y la comunidad

El modelo relacional simbólico considera que, en la sociedad posmoderna, la mediación tiene la tarea de construir o generar comunidad. Tiene en cuenta las aproximaciones sociológicas del concepto de *comunidad afectiva*, en Tönnies; de ética institucional, en Parsons; de ética formalista, en Etzioni; de ética comunicativa, en Habermas; de ética estética, en Bauman y Donati.

Según Giovanna Rossi y Lucia Boccacin, el enfoque relacional permite observar, desde una perspectiva multidimensional, la dimensión estructural y de vínculo propio de las relaciones, la dimensión simbólica de atribución de significado y el cruce entre ellas; lo cual produce una generación en continua transformación que da vida a varias formas de vida comunitaria.

Así, la comunidad se concibe como una construcción social indispensable en la cual se sitúan los diversos sujetos sociales, las

relaciones entre los ámbitos y los significados individuales y colectivos. Cada sujeto social contribuye a la identidad social de la comunidad.

La calidad de vida de las personas y de las familias está ligada al entorno en el que viven de hecho: casas, calles, plazas, servicios y demás relaciones sociales; lugares en donde se vivencia la cotidianidad social, en donde se reconoce y se es reconocido como fundamento de la ciudadanía.

Una casa está en relación con otra y una familia lo está con otra. Y estas, a su vez, participan en la vida de otras familias, en un potencial de solidaridad, confianza, responsabilidad y cuidado de otros mediante el cual tiene lugar el ejercicio ciudadano de sujetos activos protagonistas y la construcción de redes comunitarias.

Se detectan familias líderes en los territorios y se convocan y forman grupos focales que trabajan en la cuestión de cómo lograr mayores niveles de relación y de bienestar. Posteriormente, se constituyen grupos promotores y se celebran asambleas para identificar y seleccionar los aspectos más limitantes del sistema.

Asimismo, se crean grupos de trabajo y, finalmente, se llevan a cabo sesiones de encuentro y de trabajo de familias con la comunidad, para así entrar en una fase de implementación de acciones y de establecer grupos de coordinación. Para enfrentar los múltiples malestares en las comunidades actuales, se hace necesario partir de los vínculos familiares y comunitarios reforzándolos con una intervención en red.

Al mediar usando este modelo, Manuela Tomisichi plantea observar el conflicto en la comunidad, entendida como una relación de sujetos sociales involucrados en procesos interactivos. Esta mediación favorece la regulación de los procesos de inclusión y exclusión social y contribuye a implementar medidas de prevención y de control de la violencia sustentadas en acciones permanentes de empoderamiento.

El conflicto se deriva de la percepción de escasez de recursos, así como de la divergencia de intereses y del rencor. Por lo tanto, se hace necesario analizar las representaciones mentales de aquellos que están involucrados.

Donatella Bramanti (2001) señala la importancia de regenerar la relación en la comunidad. En el modelo relacional, la mediación comunitaria es tanto un proceso como una relación que enlaza dos partes distintas.

Técnicamente, la mediación en comunidad es el espacio de las individualidades y de los colectivos y comprende las fases de premediación, acogida, negociación relacional, pacto relacional y evaluación de eficacia.

Bibliografía

- BARUCH BUSH, R. A. & FOLGER, J. P. (1994). *The promise of mediation: responding to conflict through empowerment and recognition*. San Francisco: Jossey-Bass.
- BATESON, G. (1976). *Verso un'ecologia della mente*. Milano: Adelphi.
- BRAMANTI, D. (2001). Nuovi processi di mediazione di comunità. *Politiche sociali e servizi*, 3(2), 203-224.
- CIGOLI, V. & SCABINI, E. (2003). La mediazione familiare: l'orizzonte relazionale-simbolico. En E. Scabini & G. Rossi, *Rigenerare i legami. La mediazione nelle relazioni familiari e comunitarie* (pp. 19-55). Milano: Vita e pensiero.
- CIGOLI, V. & SCABINI, E. (2007). La mediación familiar: el horizonte relacional-simbólico. En M. I. González (Ed.), *El cuidado de los vínculos: la mediación familiar y comunitaria*. Bogotá: Universidad del Rosario.
- COOB, S. (1992). *The pragmatics of empowerment in mediation: Towards a narrative perspective*. National Institute for Dispute Resolution.
- FISHER, R., URY, W., & PATTON, B. (1993). *Sí... ¡De acuerdo!* (E. Vasco Montoya & A. de Hassan, Trads.). Bogotá: Norma.
- KRESSEL, K., & PRUITT, D. (1989). *Mediation research: The process and effectiveness of third-party intervention*. San Francisco: Jossey-Bass.