

APORTES DE LA PSICOLOGÍA A LA TEORÍA Y LA PRÁCTICA DE LA MEDIACIÓN

Sara SLAPAK
sslapak@psi.uba.ar

El punto de partida de este trabajo es la consideración de la mediación como una tecnología, esto es, como un conjunto sistemático y complejo de reglas, métodos y procedimientos que aseguran eficacia en el cumplimiento de los objetivos propuestos, que responde a valores y se desarrolla y aplica conforme a una ética. Esa tecnología se asienta en un conjunto también complejo de conocimientos científicos, que provienen de diferentes disciplinas -el derecho, la sociología, la psicología, la antropología, las ciencias de la comunicación, entre otras-. La posibilidad de confluencia de disciplinas para la conformación de una teoría enriquecida que sustente y amplíe la práctica de la mediación sólo es posible si se la enfoca desde una perspectiva profesional, como formación de postgrado y en ámbitos académicos.

Cualquiera sea el punto de partida disciplinario, no es posible conceptualizar y realizar una práctica eficiente y responsable si no se nutre de todas las disciplinas concurrentes, así como la conceptualización y la práctica profesional de la mediación brinda recursos teórico-técnicos que enriquecen el ejercicio de todas las profesiones vinculadas de manera directa al quehacer humano.

Las disciplinas sociales, sean cual fueren los marcos conceptuales que utilicen y los alcances y límites que establezcan para sus prácticas, comparten la idea de que toda actividad humana se desarrolla a partir de un "tensión" o "crisis" que deviene en "conflicto", cuya resolución es un final abierto a nuevas tensiones, crisis y conflictos. En la literatura especializada y también desde distintos marcos conceptuales, esas nociones aparecen asimismo ligadas a las de "cambio" y a las de "evolución".

Desde perspectivas "micro" o "macro", haciendo foco en la subjetividad o en la intersubjetividad, abarcando al individuo, a los grupos o a las instituciones, el medio ambiente, la sociedad o la cultura, los requerimientos de resolución de conflictos, de prevención de conflictos, de construcción de consensos, son constantes y recurrentes y es imprescindible avanzar en la formación adecuada de profesionales que puedan atender con solvencia diferentes problemas emergentes en ámbitos también diversos.

Todas las culturas a lo largo de la historia de la humanidad han generado instancias e instituciones más o menos formalizadas, encargadas de dirimir, arbitrar, negociar, mediar en los conflictos de sus pueblos. Se registran en la tradición oral y también escrita, conformando bases documentales interesantes de rescatar y analizar.

La secularización de los "mediadores" culturales o religiosos dio lugar precisamente al desarrollo de actividades socialmente válidas que, apoyadas en conocimientos científicos, devinieron en profesionalización.

Desde estas perspectivas interesa subrayar algunos de los aspectos de la teoría y la práctica de la mediación en los que los aportes de la psicología resultan imprescindibles.

En primer término cabe destacar que el concepto mismo de mediación, de mediar, de terciar, de "tercero", está presente en todos los modelos explicativos y descriptivos del funcionamiento mental y en todos los modelos explicativos acerca de la constitución misma del psiquismo. Desde los inicios mismos de la vida, la función materna se instituye como una función mediadora en la medida que debe interpretar las necesidades del infante para responderle, no sólo desde una perspectiva material sino también desde una perspectiva simbólica. Es la madre o quien ejerce su función, la que introduce al infante en la tolerancia a la espera, en la tolerancia a la pérdida, en la capacidad de sustitución de unos objetos por otros, paulatinamente cada vez más alejados de las necesidades primarias y sin embargo, sustitutos simbólicos de aquellos primigenios.

La función paterna profundiza y torna aún más complejo este proceso de mediaciones, que luego continúan y completan otras instituciones sociales, como la escuela y los grupos de pares. La posibilidad de renuncia a las posiciones y a las posesiones, la aceptación de la contingencia de los objetos y la posibilidad de su sustitución real o simbólica, que se construye psicológicamente desde el nacimiento, forma parte imprescindible de todo proceso de mediación, sea quienes fueren los actores y los motivos, y la psicología es una disciplina que da herramientas conceptuales y técnicas para el logro de esos propósitos.

Desde otra perspectiva, los desarrollos de la psicología social respecto de la teoría de las representaciones sociales y de la teoría de la atribución, hacen aportes que permiten describir y explicar las relaciones controversiales, al tiempo que facilitan el desarrollo de técnicas para anticipar los efectos de las atribuciones cruzadas y prevenir conflictos.

La transformación de lo adversarial en no adversarial, de lo potencialmente destructivo en constructivo, la transformación de la rivalidad en cooperación requiere de un trabajo de elaboración psíquica, acerca del cual los actores pueden tener mayor o menor conciencia pero que requiere conocimientos psicológicos por parte del mediador, y el desarrollo de las correspondientes destrezas técnicas, para conducir el proceso en esa dirección.

Sin desmedro de otros aportes de la psicología a la comprensión de fenómenos y procesos psicológicos y psicosociales que tienen lugar en el espacio y tiempo de una mediación, ocupa un lugar importante lo que hace al trabajo sobre sí que el mediador debería realizar durante su formación, como lo debería realizar todo profesional en cuyas actividades estén involucradas las relaciones interpersonales.

La neutralidad es para el mediador su instrumento privilegiado de trabajo. La neutralidad no es un punto de partida; es un punto de llegada, que demanda un entrenamiento; no se trata sólo de evitar que las emociones y deseos del mediador interfieran en su relación con los otros; se trata del desarrollo de la capacidad de observación y autoobservación, para detectar cuál es el impacto de las emociones y las acciones de los demás en uno mismo, y controlar ese impacto; para aprender a diferenciar lo propio de lo ajeno y así poder ayudar a los demás a hacer ese mismo ejercicio; qué es lo que cada uno produce en el otro y que puede observarse en la propia conducta y en la conducta de los demás.

El desarrollo de la capacidad de observación y autoobservación permite ampliar los márgenes de la empatía necesaria para que el mediador lleve adelante su tarea y que también requieren las partes para aceptar las reglas de juego de la mediación. Reconocer al otro como otro, reconocer sus necesidades, escuchar y escucharse, respetar y respetarse forman parte del proceso que dará lugar a la resolución de conflictos y sus bases están dadas por la capacidad de identificarse con el otro sin confundirse con el otro, de ponerse en el lugar del otro. Es la empatía lo que permite que la madre codifique y otorgue sentido emocional y social a las conductas del infante; esa relación sienta las bases de toda otra relación social; es una capacidad que puede desarrollarse y ampliarse y puede ayudarse a ampliar y desarrollar; es requisito para la comunicación, la cooperación, la solidaridad. La psicología tiene mucho para aportar al respecto, tanto en lo referente a teorías explicativas como a técnicas para su desarrollo y mejoramiento.

La confidencialidad, otro requisito de los procesos de mediación, también en parte al menos, depende de los procesos anteriormente descriptos. Además del seguimiento de los procedimientos técnicos y de la adhesión formal a criterios éticos, cuando la neutralidad no está asegurada, cuando los procesos empáticos no funcionan adecuadamente, tampoco está asegurada la confidencialidad. El desborde emocional que agudiza los conflictos tiene lugar cuando hay dificultades en sostener la neutralidad, esto es cuando los procesos empáticos facilitadores normales de la comunicación, no se desarrollan adecuadamente. En esas situaciones la confidencialidad tampoco está asegurada.

El establecimiento del encuadre en el proceso de mediación, esto es tiempo y espacio, reglas, procedimientos, pasos y secuencias, y su sostenimiento permite la construcción de un proyecto entre las partes, permite la propuesta de soluciones no convencionales a los conflictos. Para ello no basta el conocimiento técnico; es necesario un adiestramiento que involucra al mediador en sus aspectos personales y vitales.

La psicología aporta conocimientos y procedimientos para lidiar con las dificultades y también para detectar los límites de un proceso de mediación. Aún en situaciones para las que técnicamente esté indicada la aplicación de la negociación asistida, puede ocurrir que las partes no estén en condiciones de entrar en ese proceso. Un diagnóstico precoz acerca de las características del conflicto y de la historia de su instalación, puede evitar situaciones enojosas para todos y, más importante aún, puede evitar la consolidación y cristalización del conflicto.

La negociación asistida avanza sobre caminos sustentados en el principio de realidad; la omnipotencia en cualquiera de los actores, incluido el mediador, acota el campo perceptivo, dificulta la generación de opciones válidas y el desarrollo de recursos. La omnipotencia es señal de la actuación de componentes destructivos en el campo. Al respecto, la detección del potencial destructivo de las partes y una evaluación respecto de su posibilidad de transformación resulta importante.

Los diversos marcos conceptuales dentro de la psicología definen la destructividad de distinta manera; esas definiciones conllevan explicaciones también diferentes y, desde ya, procedimientos diversos para su abordaje. Sin embargo, todas ellas coinciden en que la destructividad es un límite; así como dificulta las interacciones sociales, se infiltra también en los dispositivos terapéuticos hasta hacerlos fracasar. Por ende tampoco admite la aplicación del recurso de la mediación.

Reconocidos los límites, se pueden valorar los alcances de la aplicación de los procesos de mediación, que se van ampliando de manera sostenida. Basta observar la variedad de temas que abarca cualquier programa formativo en resolución alternativa de conflictos.