

MEDIACION SOCIAL: CONSTRUCCION SOCIAL DE UN SIGNIFICADO

SOCIAL MEDIATION: SOCIAL BUILDING OF A MEANING

CARMEN GLORIA JARPA ARRIAGADA

Escuela de Trabajo Social, Departamento de Ciencias Sociales, Facultad de Educación y Humanidades,
Universidad del Bío-Bío, Avenida La Castilla s/n, fax 203519. Chillán, Chile, e-mail: cjarpa@ubiobio.cl

RESUMEN

El propósito de este artículo es compartir un análisis teórico de los fundamentos epistemológicos que nos pueden ayudar a aproximarnos al fenómeno de la mediación social en Chile y, a la vez, es una discusión crítica acerca de las representaciones sociales actualmente existentes dentro de nuestra cultura y que pueden posibilitar o entorpecer la internalización de nuevas estrategias de afrontamiento de conflictos en el ámbito de la vida nacional.

El hilo argumentativo se sustenta sobre tres teorías que iluminan y tienen el potencial de abrir algunas respuestas a las interrogantes que se plantean en el desarrollo del presente trabajo, cuales son la Teoría de la Construcción Social de la Realidad, la Ontología del Lenguaje y la Teoría del Observador.

Las conclusiones principales de esta reflexión crítica son:

1. La instalación de nuevas estrategias o nuevas formas de mirar los conflictos humanos requiere de una distinta "construcción social", la cual debe promoverse recursivamente, desde los espacios más íntimos a los espacios más macrosociales.
2. La sinergia de procesos co-constructivos podría dar como resultado una nueva forma de posicionarse frente a los conflictos humanos y desde ahí legitimar las nuevas estrategias de resolución de ellos.
3. La introducción de la mediación social en Chile ha pretendido instalar esta técnica sin considerar nuestra sedimentación y tradición social, desconociendo nuestro patrimonio cultural y nuestro capital social, que es base y sustento de cualquier posibilidad de éxito de esta técnica.

PALABRAS CLAVES: Conflicto, Construcción social, Disputa, Mediación, Objetividad, Subjetividad.

En los últimos años se ha venido instalando dentro de nuestros códigos lingüísticos la palabra "mediación"; es más, se ha señalado a la mediación como una estrategia incipiente, novedosa e innovadora para la "resolución de conflictos". Actualmente en Chile se le está asociando cada vez más al proyecto de Tribunales de la Familia, en el cual se contempla una instancia de mediación para la resolución de conflictos familiares en el área civil; por otra parte, se observa que vinculado con lo anterior diversas instancias universitarias están abriendo una interesan-

te oferta de formación en mediación, que van desde cursos o seminarios cortos hasta la pretensión de formar mediadores familiares o sociales y, finalmente, podemos observar algunos centros privados o públicos que afirman realizar mediación en sus intervenciones, asociadas mayoritariamente a conflictos de la vida familiar.

Este escenario nos sitúa frente a una oportunidad y también frente a varias interrogantes: ¿la sociedad chilena dispone de la instrumentación social para asumir procesos de mediación?, ¿las representaciones socia-

les chilenas disponen de una construcción de significado para ejecutar un proceso de mediación como lo concibe la teoría?, ¿la formación en mediación que se ofrece hoy en Chile responde a una necesidad de reformular miradas a partir de nuevos paradigmas o sólo se enmarca dentro de una transacción más en el mercado de la demanda y de la oferta, dónde lo que finalmente prima es el ánimo de lucrar con la educación?

Reflexionaré sobre estos puntos y me aproximaré a algunas respuestas a partir de las experiencias adquiridas en la formación de pre-grado de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad del Bío-Bío, cuya malla curricular contempla en el cuarto nivel de la carrera la asignatura de “Mediación Social”.

El hilo de análisis se desarrollará a partir de las siguientes miradas teóricas:

- Construcción Social de la Realidad
- Ontología del Lenguaje
- Teoría del Observador

Dichas teorías nos proporcionan un marco epistemológico desde el cual acercarnos a algunas de las interrogantes planteadas y nos ofrecen algunas orientaciones de cómo colaborar a la construcción de un nuevo repertorio de miradas para capturar la esencia de fenómenos sociales tan complejos como la incorporación de la mediación social en Chile.

LA CONSTRUCCION SOCIAL DE LA REALIDAD ¿O REALIDADES?

El concepto de Construcción Social de la Realidad lo abordaré a la luz de las ideas planteadas por Berger y Luckmann (1971), autores que sostienen que la “realidad” o “realidades” son conocimientos que guían nuestra conducta, por lo que el conocimiento es esencialmente individual y particular. En otras palabras, sería lícito preguntar “¿dime quién conoce y te diré lo que conoce?”, ya

que como dice Maturana en la Teoría del Observador –que abordaré más adelante– la realidad no es independiente del observador.

Ahora bien, si aceptamos la idea de que todos conocemos de manera distinta, ¿cómo llegamos a puntos de vista comunes?; según Berger y Luckmann llegamos a consensos de la realidad social a través del compartir nuestro “conocimiento” por medio de varios procesos sociales que organizan esta realidad y que “la hacen objetiva”. Uno de los instrumentos fundamentales que colabora al proceso de objetivación de la realidad, es el lenguaje; la producción de signos, símbolos y códigos por parte del ser humano –que se expresa en el lenguaje– son abstraídos de la experiencia cotidiana y tienen el “poder” de volver a la vida cotidiana como elementos “objetivamente” reales. Al decir de Maturana, el lenguaje crea mundo, y cuando revisemos la ontología del lenguaje, es posible que esta frase adquiera un sentido más vívido.

Continuando con las ideas de Berger y Luckmann, éstos postulan que la actividad del ser humano tiende a hacerse habitual y se va levantando como realidad objetiva mediante la operación de mecanismos como el de la institucionalización y el de la legitimación; paralelamente y en forma inevitable se asocian a estos procesos una serie de complejos sistemas de conductas esperadas –en virtud de las tradiciones y convencionalismos– que van definiendo roles sociales en un todo organizado y plausible.

La aplicación de estas ideas a la construcción social de un significado de la mediación social, me permite plantear que la implantación de un sistema de resolución de “conflictos” en Chile –entendido como mediación– afrontará resistencias provenientes de nuestra particular forma de “conocer” esta realidad o, mejor sea dicho, de “desconocerla”, lo que se asocia a la atribución de significados que consensuadamente como sociedad le estemos dando, sentido que se vincula con las experiencias y vivencias sig-

nificativas que hayamos tenido o que reconocamos haber tenido en mediación en nuestra vida cotidiana.

En terapia familiar se plantea con frecuencia que un sujeto se acerca a la solución de sus problemas no necesariamente cuando tiene respuestas, sino cuando es capaz de plantearse interrogantes, ya que abre espacios y genera espacios. En tal sentido me permito invitarles a hacerse las siguientes preguntas: ¿qué representación social tiene la mediación social en Chile?, ¿forma parte de nuestras experiencias históricas?, ¿la hemos internalizado como producto de un hacer sociedad colectivamente o está tratando de ser impuesta por instrumentos jurídicos?, en definitiva, ¿cuál es la sedimentación y tradición social existente en nuestra cultura para legitimar procesos co-construidos de significado frente a tal fenómeno?

Si revisamos rápidamente la historia de nuestro país, es fácil percatarse del escaso “capital social” de que disponemos en materia de resolución “alternativa” de conflictos, en comparación con otras culturas que han ido sembrando una tradición en este sentido, como la cultura china, japonesa, algunas experiencias africanas, la cultura judía, entre otras, quienes muestran una fuerte valoración de mecanismos de solución de disputas mediante la intervención de un tercero neutral, que no decide, sino que sólo acerca posiciones y logra que las partes en disputa protagonicen el acuerdo. Lamentablemente, el único acontecimiento histórico que ha encontrado un espacio en la memoria colectiva de nuestro país es la “mediación papal” ocurrida, a partir del año 1978, en virtud del conflicto con Argentina sobre la posesión de territorios en el canal Beagle. Digo lamentablemente, porque en términos estrictos la intervención realizada por la Iglesia Católica, por intermedio del Papa Juan Pablo II, más bien corresponde a

un arbitraje, ya que las partes involucradas –Chile y Argentina– no participaron directamente del acuerdo; éste fue establecido y fijado por el Papa, quien por el ascendiente que tenía sobre ambos pueblos, de larga tradición católica, aceptaron la decisión del mediador papal.

En la actualidad estamos asistiendo, hace ya varios años, a la instalación de algunos organismos que dicen realizar “mediación”, asociados al ámbito judicial y que les corresponde intervenir en conflictos de orden familiar (tuiciones, pensiones, regulaciones de visita, filiación). Sin embargo, por nuestra tradición legalista y burocrática, me atrevo a afirmar que nuestras construcciones sociales en este ámbito conservan la idea de que es “el otro” el que decide lo que esa familia o pareja debe hacer y, sobre todo, en esa decisión tiene una implicancia incuestionable “la ley”, esto es, no se abre la posibilidad a generar soluciones distintas, consensuadas, dialogadas, sino que impera el principio del peso de la ley. Esta característica peculiar de nuestra cultura hace que dentro de las definiciones de significado que hacemos esté por sobre todo la necesidad de que algo o alguien nos obligue a hacer determinada cosa para cumplir; por ejemplo, el padre difícilmente paga la pensión de alimentos si no es por intermedio de una demanda de alimentos; la madre con poca frecuencia permite al padre ver a los hijos si no es por intermedio de una demanda de regulación de visitas; el padre biológico difícilmente reconoce al hijo o hija si no es por la presentación de una acción de reclamación de paternidad, entre otros casos. Esto nos puede llevar a concluir que los acuerdos de buena voluntad –y lo más importante– el cumplimiento de ellos sin la intervención de una presión normativa, punitiva o sancionadora, no forma parte de los patrones recurrentes que percibimos en nuestra cultura chilensis.

ONTOLOGIA DEL LENGUAJE: EL LENGUAJE CREA MUNDO

Echeverría (1998) establece que los tres postulados básicos de la ontología del lenguaje son:

1. Interpretamos a los seres humanos como seres lingüísticos.
2. Interpretamos al lenguaje como generativo.
3. Interpretamos que los seres humanos se crean a sí mismos en el lenguaje y a través de él.

Abordaré cada uno de los postulados en cuanto a la relación que guardan con el tema de esta reflexión.

1. Interpretamos a los seres humanos como seres lingüísticos

Según Echeverría, el lenguaje es la clave para comprender los fenómenos humanos, ya que éste hace de los seres humanos el tipo particular de seres que somos. Este es el dominio primario y más importante del ser humano, por cuanto a través de él las personas le conferimos sentido a la existencia.

A partir de este primer principio, podremos entender por qué se dice que el lenguaje crea mundo y que al modificar el lenguaje podemos tener el poder de modificar el mundo; sólo debemos tener presente la coherencia y la capacidad de cumplir con los compromisos que hacemos cada vez que “lenguajemos”, porque cada vez que emitimos un acto lingüístico estamos haciéndonos responsables de lo que decimos; si no cumplimos con lo prometido, no somos capaces de crear la realidad que ofrecemos.

Aplicado a la mediación, me interesa referirme al poder del lenguaje en la distinción de lo que es un conflicto y de lo que es

una disputa. Técnicamente, el usar la palabra conflicto genera significados distintos de lo que genera la palabra disputa. Los conflictos son procesos interaccionales que poseen una historia y que tienen un desarrollo, frecuentemente implican la presencia de intercambios antagónicos que invaden diversas dimensiones de la vida de las personas. En la gran mayoría de la literatura referida a mediación se habla de ella como un “proceso alternativo de resolución de conflictos”, siendo que la mediación en ningún caso puede resolver conflictos, porque éstos forman parte del tipo de fenómenos abordables desde la terapia familiar, de parejas o de otras intervenciones de tipo clínico. La mediación puede actuar sólo sobre disputas. En esta parte hago mía la propuesta de Marinés Soares (1996), quien afirma que la disputa es la parte pública del conflicto y sobre la cual es posible trabajar con la técnica de la mediación. Por ejemplo, la diferencia entre un conflicto y una disputa en una situación de pareja sería que el conflicto está representado por todas las tensiones, los dolores y los sucesos que derivaron en el rompimiento de la relación; la disputa –la fase pública– es el proceso de determinación de quién va asumir la tuición de los hijos. En este caso la mediación actúa sobre la parte concreta del conflicto o disputa que es la determinación de la tuición, pero no puede resolver toda la historia de interacciones antagónicas que derivaron en el rompimiento; esto, si la pareja lo desea, es labor de un terapeuta familiar.

Ahora bien, en qué sentido el lenguaje crea mundo, primero, porque si los mediadores chilenos llegaron a hacer suya la terminología de conflicto posiblemente generen significados y compromisos que van más allá de su particular campo de acción, lo que podría producir frustración tanto en el mediador como en las partes, quienes situaron expectativas que no se cumplieron y que pueden hacer que esta técnica no alcance el

éxito que se espera de ella. Asociemos a esta hipotética situación nuestro escaso capital social del que hablamos anteriormente.

Otro caso de cómo el lenguaje crea mundo, está dado por el concepto de que la mediación es un proceso “alternativo” a la resolución violenta de conflictos; cuando decimos que algo es alternativo de alguna forma estamos aludiendo a que no es el camino principal o el más frecuente, sino que aludimos a una opción secundaria, a una “alternativa”. Marinés Suares (1996) plantea que la mediación debería ser el camino principal y la vía judicial el camino alternativo, sin embargo, hemos construido una realidad a partir de nuestro lenguaje donde situamos la mediación como una alternativa si la vía judicial no funciona, en vez de operar bajo la perspectiva de privilegiar el diálogo y si éste no da resultado recurrir a las instancias legales.

2. Interpretamos al lenguaje como generativo

Echeverría se aleja de la noción tradicional del lenguaje como un instrumento que nos permite “describir” el mundo o “expresar” lo que pensamos o sentimos y se posiciona en la perspectiva de que el lenguaje permite crear realidades, hace que sucedan cosas. Al decir que el lenguaje es generativo, se postula que el lenguaje es acción, esto es, a través de él se puede alterar el curso espontáneo de los acontecimientos.

Esto se puede entender claramente, extrapolado a la mediación, cuando las partes dicen “sí” al acuerdo o “no” al acuerdo, generan realidades muy distintas; el lenguaje que utilice el mediador va a influir profundamente en la opción de abrir posibilidades, de desempañar a las partes y de construir una realidad distinta de la que ellos traían al iniciar la mediación. En efecto, muchas de

las técnicas que se usan en mediación provienen del mundo de la terapia sistémica, donde fundamentalmente lo que se hace es recontextualizar o reformular la noción de la disputa mediante el lenguaje.

3. Interpretamos que los seres humanos se crean a sí mismos en el lenguaje y a través de él

Echeverría sostiene que el ser humano no es una forma de ser determinada y permanente sino que es un espacio de posibilidad hacia su propia creación. Bajo esta perspectiva, la vida es un espacio en el que los individuos pueden inventarse a sí mismos. Esta interpretación nos permite visualizar al ser humano en un sentido poderoso, nos permite ganar dominio sobre nuestras propias vidas, al jugar un papel activo en el diseño del tipo de ser en el que queremos convertirnos.

Es interesante constatar lo cotidiano que resulta hacer relatos de nosotros mismos cuando por ejemplo alguien nos pregunta ¿quién eres? o ¿cómo eres tú?, en ese mismo momento hacemos uso del inmenso poder del lenguaje, ya que nuestro “relato” está directamente asociado a nuestra capacidad de generar identidad. De esta forma, al modificar el relato de quiénes somos, modificamos nuestra identidad.

No obstante lo anterior, los seres humanos también “somos lo que somos debido a la cultura lingüística en la que crecemos y a nuestra posición en el sistema de coordinación de la coordinación del comportamiento (esto es, del lenguaje) al que pertenecemos. En este sentido, el individuo no sólo es construcción lingüística, es también una construcción social”.

Como se puede apreciar, la noción de construcción social también está presente en la perspectiva de la Ontología del Lenguaje y asociándola con ella, podríamos acercar-

nos a hipotetizar desde dentro de nuestras prácticas sociales cotidianas –culturalmente significativas y legitimadas– que la mediación no ocupa un lugar visible, palpable, reconocible, más bien, hemos formado parte de una cultura dicotómica, patriarcal en muchos sentidos y fuertemente matriarcal en otros, nuestra historia está estrechamente ligada al uso de la fuerza, al dominio y a la represión. Los procesos históricos más recientes nos han marcado significativamente en aspectos tales como el individualismo, la competitividad, el hedonismo y el consumismo. Nuestro “capital social” para mediar es pobre.

TEORIA DEL OBSERVADOR: LA OBJETIVIDAD EXISTE PERO SOLO ENTRE PARENTESIS

Para desarrollar este punto me basaré fundamentalmente en Maturana (1997), aunque la Teoría del Observador ha sido desarrollada también por otros importantes pensadores de esta época.

En forma sintética, el planteamiento central de esta teoría es que la realidad no es independiente del observador, por lo mismo Maturana no habla de un “universo” sino que prefiere usar el término “multiversos”, ya que existen tantos universos como personas observando.

La complejidad que se produce en el proceso de observación cuando se trata de observar personas o conjunto de personas (como en la mediación) está influida por:

- a. El objeto a observar: las personas en interrelación es un objeto complejo.
- b. El observador: quien está complejizado por las propias creencias que ha ido desarrollando a lo largo de su vida y que en la mayoría de los casos no son conscientes ni han sido cuestionadas, están duramente programadas y muchas de ellas han

sido establecidas como subproductos de aprendizajes que constituyen el esquema referencial con el cual el observador se aproxima a realizar la observación.

Cuando existe desacuerdo entre dos observadores, observando el mismo objeto, no nos planteamos que esta falta de acuerdo pudiese tener que ver con nuestra capacidad intrínseca de conocer lo que hay allí independientemente de nosotros o, lo que es lo mismo, con la *no existencia de una realidad en sí*. Si no tenemos manera de conocer “*el en sí de las cosas*”, en la medida que el conocer parte de mí; si no tengo modo de saber que aquel modelo que construyo a partir de puntos de referencia basados en lo que yo distingo como realidad objetiva es igual a la realidad en sí; si yo distingo aquello que yo puedo distinguir; y el otro distingue lo que el otro puede distinguir, ¿cómo puedo tener conocimiento de una realidad objetiva independiente de mí?

A partir de estas ideas se levanta con fuerza la idea de la objetividad entre paréntesis y su diferencia con la objetividad con paréntesis, esto es:

La *objetividad sin paréntesis* exige un *universo* (la necesidad de un modelo válido, de la verdad única y objetiva, por lo tanto, la unicidad nos lleva al fanatismo).

La *objetividad en paréntesis* admite lo *multiverso* (la legitimidad de tantos universos como dominios de distinción hechos por distintas operaciones de distinción).

En mediación este concepto es central para intentar aproximar las posiciones que cada una de las partes tiene en la disputa, ya que al negar la existencia de una realidad en sí y asumir que la realidad es construida por el observador, podemos entender que cada parte haga un “relato” distinto del asunto, y que una de las acciones que hay ejecutar primero es conocer esas posiciones –legítimas

ambas-, intentar situarlas en el contexto de la disputa y posteriormente ir construyendo un “verso” consensuado entre ambas partes, que sea aceptado y legitimado y que se traduzca en un acuerdo. Se ha verificado a través de diversos estudios que los acuerdos construidos voluntariamente y con la participación protagónica de las partes son respetados de mejor manera que los acuerdos impuestos por vía judicial.

Mediación Social: la distancia entre la teoría y la práctica

La Mediación Social se puede definir como un proceso no adversarial de resolución de *disputas*, voluntario y confidencial, en el que un *tercero neutral* ayuda a las partes a negociar para llegar a un *acuerdo* mutuamente aceptable. El mediador no actúa como juez, ya que no puede determinar el curso de la mediación ni sus resultados. Las partes protagonizan el proceso y el acuerdo; de esta forma, si deciden no continuar mediando esa es la voluntad de las partes y se finaliza la negociación. En algunos lugares del mundo, como Estados Unidos, lo que es obligatorio es pasar por la instancia de mediación antes de recurrir a la vía judicial; sin embargo, no debe confundirse con la obligación de llegar a un acuerdo.

La mediación tiene múltiples ventajas, como el bajo costo, el ahorro de tiempo, la proyección a futuro, el efecto de aprendizaje que se puede conseguir en los participantes, la generación de una sensación de satisfacción en ambas partes bajo la premisa de que ambas deben ganar algo, etc. Sin embargo, hay algunos detractores del proceso de mediación que provienen fundamentalmente de grupos feministas que se han percatado de que las mujeres logran peores acuerdos que los que podrían conseguir por

la vía judicial (esto podría deberse a la actuación del mediador como a la inequitativa relación de poder entre las partes, que podría reproducirse en la mediación), que es difícil, por no decir imposible, mediar sobre temas como la violencia intrafamiliar, y que, en general, se siembran dudas sobre la posibilidad “real” de cumplir los acuerdos logrados voluntariamente.

En resumen, estimo que la introducción de esta “técnica” requiere de una profunda revisión de nuestras construcciones sociales; esta afirmación se funda en la experiencia adquirida durante tres años a cargo de la cátedra de “Mediación Social” en la Escuela de Trabajo Social de la Universidad del Bío-Bío, espacio en el que se ha tenido oportunidad de vivenciar con jóvenes en proceso de formación profesional la complejidad que reviste la introducción de nuevas formas de mirar y de entender el tema de los conflictos humanos, tanto a nivel de las ideas y conceptos con los que se edifica la significación social como con las estrategias más arraigadas dentro de nuestro capital social para afrontar su abordaje. En este sentido, si los jóvenes y las jóvenes en formación profesional demuestran baja permeabilidad a estrategias innovadoras, como parte de procesos de socialización que ponen el énfasis en una batería de respuestas estereotipadas y recurrentes, ¿qué es posible esperar de jueces, de profesionales abogados, asistentes sociales, psicólogos, insertos en sistemas de relación social jerárquicos o comprometidos en intercambios de corte asistencialista y directivos?

Sin duda, este es nuestro desafío como académicos y como personas co-constructoras de realidades, cual es generar espacios de diálogo, de reflexión, de intercambio, que se instalen en la formación de profesionales, para lograr una mayor consciencia crítica hacia lo que nos impone la moda de la modernidad.

CONCLUSIONES

1. La instalación de nuevas estrategias o nuevas formas de mirar los conflictos humanos requiere de una distinta "construcción social", la cual debe promoverse recursivamente, desde los espacios más íntimos a los espacios más macrosociales.
2. La sinergia de procesos co-constructivos podría dar como resultado una nueva forma de posicionarse frente a los conflictos humanos y desde ahí legitimar las nuevas estrategias de resolución de ellos.
3. La introducción de la mediación social en Chile ha pretendido instalar esta técnica sin considerar nuestra sedimentación y tradición social, desconociendo nuestro patrimonio cultural y nuestro capital social, que es base y sustento de cualquier posibilidad de éxito de esta técnica.
4. Los académicos universitarios tenemos una responsabilidad en la formación de

las nuevas generaciones de profesionales, quienes, a partir de una nueva forma de relación al interior de las aulas, podrían iniciar procesos de mirar y de remirar sus propios conflictos y los de los demás.

BIBLIOGRAFIA

- BERGER P., LUCKMANN, TH. (1968). La construcción social de la realidad. Buenos Aires: Amorrortu, pp. 20-67.
- ECHEVERRIA, R. (1998). Ontología del lenguaje. Santiago: Dolmen, pp. 19-47.
- MATURANA, H. (1997), Dolmen (ed) Objetividad: Un argumento para obligar. Santiago: Dolmen, pp. 15-27.
- MATURANA, H. (1999). Transformación de la convivencia. Santiago: Dolmen, pp. 12-18.
- PAYNE M. (1995). Teorías contemporáneas del trabajo social. Barcelona: Paidós, pp. 17-27.
- SUARES M. (1996). Mediación: Conducción de disputas, comunicación y técnicas. Buenos Aires: Paidós, pp. 145-160.