

De la diversidad praxeológica a la unidad identitaria de los mediadores

Elisabete Pinto da Costa

Resumen

El mediador se asume como un artífice de la (re)construcción pacífica y positiva de las lógicas comunicacionales, de empoderamiento de los individuos y de resolución de conflictos. Y, a pesar de la variedad de titulaciones, su acción intervencionista está señalada por su naturaleza identitaria, siendo en sus aptitudes, estructuradas en los principios éticos y deontológicos, que se encuentra la confianza del potencial de la mediación. Algunos mediadores disponen de leyes y/o códigos, en los cuales se definen los principios y normas de la ética teológica (de la responsabilidad social) y de la ética deontológica (de la convicción del deber), garantes de la calidad de su acción. Todavía, no todas las especialidades de la mediación disponen de diplomas específicos. Sin embargo, se reconoce el carácter transversal de tales principios, entendiéndose, por ello, que deben ser específicos, y, sobre todo, comunes, configurando una dimensión unitaria y global de esta forma de intervenir.

La mediación: un concepto plural

La amplitud de la mediación es uno de sus aspectos más ricos y explica su proliferación en el dominio social, pero también es uno de sus principales problemas dada su diversidad. Como dice Correia (2009), se asocia a la mediación un conjunto de prácticas diversificadas alrededor de distintas lógicas que causan una tendencia a la dispersión y que, por lo tanto, dificultan su caracterización. Para el autor, del ámbito de la mediación se deben destacar “sus dinámicas instituyentes responsables por la producción y reproducción de las relaciones sociales y las potencialidades de la problemática de la mediación en cuanto postura cognitiva y praxeológica capaz de configurar nuevas formas de pensar y de interferir en ‘viejas problemáticas sociales’” (Correia, 2009, p. 4).

La mediación se presenta así plural. Tomando por referencia la esfera de la mediación propuesta por Six (2001), se identifica una cuadratura de finalidades y funciones: *creadora*, con el objetivo de crear lazos entre individuos; *renovadora*, por la reactivación de los lazos que se fueron fragilizando; *preventiva* para evitar la eclosión del conflicto; y *curativa* cuando se auxilia a los individuos en conflicto a construir una solución. O, según Guillaume-Hofnung (2007), se pueden seleccionar dos formas principales de mediación: *la mediación de los diferendos*, cuando se interviene en situación de conflicto y se desea solucionar por la satisfacción recíproca de los intereses de los individuos, de la forma más rápida, menos traumatizante y más apta a generar una solución participada, de éxitos mutuos y durables, en lugar del recurso a los medios adversativos y litigantes; y *la mediación de las diferencias*, practicada más allá de cualquier conflicto y en el ámbito de la construcción social, en el combate a los déficits y a las indiferencias. En esa medida, se confiere a la mediación un carácter verdaderamente polivalente y de efectos multiplicadores.

El mediador: titulación y perfil

El mediador es una tercera persona, imparcial y neutral, comprometida con la confidencialidad, aceptada voluntariamente por los individuos y capacitada para facilitar la comunicación y auxiliar en la búsqueda del mejor resultado determinado en un compromiso que cumpla mutuamente los intereses de los sujetos implicados.

La actividad del mediador se basa en el respeto por la dignidad y los derechos de la persona humana, se presenta como artífice de la (re)construcción positiva de las dinámicas comunicacionales, por medio de una acción interventora, facilitadora y sobre todo, capacitadora en contextos de conflictos latentes y manifiestos.

Sin embargo, como advierte Dias (2004), la actividad de cada interviniente social no es compatible con los aspectos meramente funcionales del *yo actuar*; en cambio es importante saber cuál es el código del *ser* y del *deber hacer*. Por ello, el marco de referencia ética para la interacción,

retroacción y transacción de aquellos que intervienen en y para la interacción interpersonal o social asume así una gran relevancia.

Entre los varios tipos de mediadores (de conflictos, social, socioeducativo, comunitario, escolar, familiar, laboral, ambiental y penal), Demazière (2009) refiere que la actividad del mediador de conflictos, en el ámbito extrajudicial, es más clara, su jurisdicción está más definida y su eficacia es más fácilmente mensurable. Aclarando los argumentos del autor, se entiende que la acción del mediador de conflictos se ejerce en la gestión de las relaciones de proximidad y se enmarque en una lógica de justicia restaurativa. Este mediador dispone de protocolos de trabajo, de codificaciones de su metodología de intervención y de una deontología profesional. Al contrario, otros mediadores presentan una situación identitaria menos definida, o incluso ambigua. Para éstos, los documentos profesionales son por comparación, (casi) inexistentes.

En su esencia, los diversos tipos de mediadores, en cada uno de sus enfoques de intervención, encuentran su unidad teórica en los axiomas, valores y fines de la mediación, donde emerge con singularidad una ética de la relación, del diálogo, de la diversidad, del respeto, de la equidad, de la libertad, de la responsabilidad y de la emancipación. En ese sentido, a pesar de reconocerse la necesidad de profundizar en la capacidad de respuesta de la praxis del mediador, existen dos aspectos de su acción que reúnen consenso: los principios éticos y el carácter educativo de su intervención.

Entre la diversidad y la unidad de la mediación

La diversidad de la mediación resulta, esencialmente, de cuatro factores principales:

- 1) el carácter transdisciplinario, reuniendo aportes de otros saberes como: el derecho, la psicología, la filosofía, la sociología, la antropología, la teoría de la comunicación y la teoría de la negociación;
- 2) la no restricción, para quienes deseen ser mediadores, con relación a la profesión de origen o a la formación de base;
- 3) la variedad de programas de formación inicial o especializada;

4) la existencia de diferentes áreas de especialización.

Los principios éticos de la libertad, de la igualdad, del respeto por los derechos humanos, de proceder siempre con justicia, de voluntariedad, de autonomía, de autodeterminación, de imparcialidad, de neutralidad y de confidencialidad son, por eso, principios universales y orientadores para la práctica de la mediación. Como refieren Martínez y García (2009), estos principios se refieren a una ética general de las profesiones y a una ética profesional. La primera atiende al bienestar y a la confianza de los mediados, de los mediadores y de la sociedad en general; la segunda se reporta a un ámbito de actividad en el cual se desarrollan las buenas prácticas en el quehacer profesional. Son principios, normas y valores que presiden, motivan y disciplinan la práctica de los mediadores y constituyen el universo referencial donde se estructura la personalidad del mediador en su forma de actuar (técnica) y en su forma de ser (cultura). Se refiere, a título de ejemplo, a nivel nacional, el Código de Ética y Deontología de la Asociación de Mediadores de Conflictos, de Portugal (de carácter generalista); en Francia, el Código del Mediador Familiar; en España, el Código del Mediador Intercultural; en Suiza, el Código de Deontología de los Mediadores Escolares de Lausanne; o todavía a nivel europeo, el Código de Conducta de los Mediadores, aprobado por la Unión Europea.

La unidad identitaria de los varios tipos de mediadores se basa sobre estos principios -y, en consecuencia, constituyen una ética global de esta forma de intervenir (Six, 2001)-, en la ausencia de los cuales no se puede hablar de mediación o de ser mediador en una misma perspectiva teleológica.

A cada principio ético se asocia un deber ético-deontológico para la actuación del mediador y de cada uno se percibe el carácter educativo inherente a su acción (Guillaume-Hofnung, 2007). Se entiende aquí por educación un camino principal para la transformación, un medio para que los sujetos se transformen en sujetos conscientes y un modo de formación del sujeto en los procesos de comunicación y de diálogo (Morrow & Torres, 1998). Según este principio educativo (Guillaume-Hofnung, 2007) o pedagógico (Martínez y García, 2009), el mediador tiene la obligación de estar preparado

para formar y cambiar actitudes de los diferentes actores sociales. Esta educación social para la ciudadanía o convivencia, en una óptica de pacificación social, tiende a ser más proactiva en las áreas de la mediación social (como la mediación escolar, la mediación socioeducativa y la mediación comunitaria), que en las áreas de mediación extrajudicial, en las cuales los mediadores tienen como referencia las normas jurídicas (como la mediación familiar, la mediación laboral o la mediación ambiental). Los mediadores deben adoptar una postura crítica y abierta ante la dinámica social, pero, según Martínez y García (2009), del mediador social se espera el desempeño de una función más activa e intervencionista.

Así, el principio de la voluntariedad presupone la libre adhesión al proceso de mediación, la libertad de iniciativa y de autodeterminación y aun la libre contratación. Este principio se reconoció como básico en una de las mediaciones realizadas en contexto escolar. Dos alumnos de 15 y 16 años, encaminados por su tutora para el servicio de mediación, no comprendían por qué tenían que hablar sobre su conflicto con la mediadora. La ausencia de predisposición para el método colaborativo impidió la participación en la mediación. Es verdad que en otros casos mediados la voluntariedad se fue conquistando durante la acción mediadora, puesto que no siempre las personas son conscientes de la finalidad de la mediación, de los requisitos del proceso de mediación o del rol del mediador. Sin embargo, la cuestión se coloca en saber si la llegada a la mediación debe resultar de la voluntad previa de los mediados o podrá ser decidido por una tercera persona que les impone la mediación como la única forma de solucionar el conflicto en el que están involucrados. Esta situación de mediación tipo formal se presenta aún más compleja cuando se trata de una mediación de tipo informal que no se confina a un momento y a un espacio definido. La afirmación de la mediación en la sociedad civil depende de esta voluntariedad que está profundamente condicionada por una cultura predominante de adversidad, de discriminación y de exclusión.

El principio de la autonomía representa el ejercicio de la libertad del individuo, en el cual se deposita toda la confianza de la autodeterminación. El

deber ético-deontológico asociado a este principio implica que el mediador debe dar garantías de imparcialidad, confidencialidad y de no imposición. Orientando su actuación en ese sentido, el mediador debe entonces promover una visión constructiva del conflicto, estimulando la confianza de los individuos y accionando sus capacidades de gestionar sus propios asuntos y de construir sus soluciones.

El principio de la imparcialidad presupone que el mediador debe ser equidistante con relación a los protagonistas del conflicto, por lo que no aconseja, no toma partido, no favorece a ninguna de las partes involucradas en el conflicto. Como deber ético-deontológico, el mediador debe dar garantías de exención, de ausencia de conflicto de intereses, asumiéndose desproveído del poder de sugerir, proponer, incitar o tomar partido; debe también prevenir o evitar cualquier tipo de manipulación o intimidación. Tales condiciones deben, sin embargo, ser consideradas en una doble perspectiva: si por un lado impiden al mediador asumir cualquier tipo de unilateralidad; por otro lado, el mediador debe también rechazar cualquier tipo de indiferencia frente a las situaciones a mediar. Por todo ello, el término multiparcialidad se asume como el más adecuado.

A través de la acción de respeto hacia la autonomía y la imparcialidad, el mediador ejerce una función educativa en la medida en que busca inculcar el respeto, el equilibrio, la tolerancia, la aceptación de la diferencia y la no discriminación entre los individuos, y en especial, tiene por objetivo apoyarlos en la (re)adquisición del control de su propia situación. En concreto, el carácter educativo del rol del mediador, inferido del principio ético, es puesto en relieve en los procesos de mediación, en los cuales busca incrementar destrezas comunicacionales, habilidades y actitudes de cooperación y de negociación, capacidades sociales y relacionales de los sujetos involucrados.

El principio de la neutralidad es el más polémico de todos los principios de la mediación. Siendo el mediador un facilitador de la comunicación, en una lógica de reconocimiento y revalorización entre los sujetos, éste interviene sin imponer su punto de vista, su propia jerarquía de valores, preferencias o ideología. Fiorelli, Fiorelli y Junior (2008) abogan que el mediador debe

respetar los contenidos aportados por los individuos y debe actuar para que las transformaciones que se vayan a producir, en ese supuesto, ocurran por fuerza del autodesarrollo, respetando la autonomía y la autodeterminación. Ahora bien, no se espera del mediador una neutralidad de esencia, debido a su inevitable implicación durante el proceso. Se espera que este hecho no comprometa su exención y que su actuación sea constructiva a favor de la imparcialidad y de la autocomposición. Por esa razón, se destaca que ésta es una “neutralidad activa”, referida a la cuestión controvertida y no a la finalidad de la mediación. La ausencia de neutralidad implicaría la adopción de posturas de orientación, de moralización o de imposición. Las estrategias utilizadas en mediación deben enfocarse sobre quien está siendo ayudado y no sobre quien está prestando su ayuda. Para ejercer su neutralidad, por ejemplo, el mediador debe hacer caso omiso a cuestiones de nacionalidad, raza, sexo, religión u otra característica personal, concentrándose en una acción *socrática* como catalizadora de un cambio personal y social a través de la identificación de intereses potenciadora de entendimientos conjuntos o de la negociación de compromisos generadores de responsabilidades compartidas.

El principio de la confidencialidad surge como otra viga maestra de la mediación. Sólo la reserva de todas las informaciones obtenidas en mediación asegura la confianza y el diálogo abierto y sincero. A este principio corresponde el deber del secreto. De esta forma, el mediador pretende estimular la confianza y el protagonismo de los individuos de modo de proporcionar la revelación de los verdaderos intereses y necesidades, en una óptica de solución ganador-ganador, buscando que las partes pongan a disposición de esa solución su mejor contribución. Sólo situaciones excepcionales podrán permitir la ruptura de la confidencialidad.

Estos principios y deberes éticos y deontológicos, tanto en la mediación de conflictos como en la mediación social o intercultural, por ejemplo, se convierten actualmente en una forma de comprobar la autenticidad de las prácticas que pretenden ser de mediación. Son principios que “permiten detectar las falsificaciones” (Guillaume-Hofnung, 2008, p.76), con referencia a otras prácticas.

Ideas finales

A la mediación se le reconoce un conjunto de utilidades en términos de empoderamiento del ciudadano en una cultura de convivencia democrática. Sin embargo, los principios éticos no deben ser tomados como naturales. Este es un reclamo legítimo, pues aunque existan leyes o códigos para algunas (pocas) áreas de la mediación y en algunos (pocos) países, ya se asiste a la apología de diplomas homólogos en varias áreas de la mediación. No se trata de diferenciar, según lo anteriormente mencionado, lo que es transversalmente común, sino de crear un registro de reconocimiento profesional y social de los diferentes tipos de mediación, para los propios mediadores y para la sociedad en general. En el caso específico de los mediadores, se trata de confirmar identidad al quehacer profesional de este nuevo actor social. Así, la ética y la deontología pueden ser específicas pero también (y sobre todo) comunes, configurando una dimensión *global* y *de unidad* de esta forma de intervenir en la comunicación y en la relación entre sujetos, entre sujetos e instituciones y entre sujetos y contextos, con una fuerte inclinación educativa.

BIBLIOGRAFÍA

- Correia, J. A. (2009). Prefacio. In Silva, A. M. C. & Moreira, M. A. (2009). *Formação e mediação sócio-educativa. Perspetivas teóricas e práticas*. Porto. Areal, pp. 4-6.
- Demazière, D. (2009). Les figures de la reconnaissance professionnelle de la médiation socioéducative. *Atas do Seminário Mediação Socioeducativa: Contextos e Atores*. Braga: Instituto de Educação da Universidade do Minho.
- Dias, J. M. (2004). *Ética e educação*. Lisboa: Universidade Aberta.
- Fiorelli, J.; Fiorelli, M. & Júnior, M. (2008). *Mediação e solução de conflitos. Teoria e prática*. São Paulo: Atlas.
- Guillaume-Hofnung, M. (2007). *La médiation*. Paris: Puf.
- Guillaume-Hofnung, M. (2008). L'émergence de l'exigence déontologique ou la preuve par la déontologie: témoignage d'une pionnière. La déontologie garante la qualité et l'identité de la médiation. F. B. Mrad; H. Marchal & J.M. Stébé (or). *Penser la médiation*. Paris: L' Harmattan, pp. 75-97.
- Martínez, M. & García, R. (2009). *Análisis y práctica de la mediación intercultural desde criterios éticos*. Valencia: Tirant Lo Blanch.
- Morrow, R. A. & Torres, C. A. (1998). Junrgen Habermas; Paulo Freire e a pedagogía crítica: novas orientações para a educação comparada. In *Educação, Sociedade e Culturas*, 10, pp. 123-155.
- Six, J-F. (2001). *Le temps des médiateurs*. Paris: Seuil.