

## MEDIACIÓN, ÉTICA Y UNIVERSIDAD

Jordi Giró

*En aquest article, el professor Jordi Giró, bon coneixedor de la filosofia de la mediació, analitza el concepte de mediació i la seva possible aplicació en l'espai docent. Més enllà del seu ús habitual, l'autor analitza, amb cura, el concepte i el distingeix d'altres conceptes afins. Igualment, estudia els diferents models de mediació i la interpretació ètica d'aquests models a la llum de la filosofia de Weber, de Habermas i de la filòsofa valenciana Adela Cortina.*

---

305

### **El fenómeno de la mediación y su implantación en la universidad**

Desde hace unos años se oye hablar mucho de la mediación. Prácticamente no hay día en que en la prensa no aparezca alguna mención de los mediadores, de la propia mediación o de la necesidad de su presencia en las guerras, la violencia familiar, los enfrentamientos vecinales –llamados también comunitarios–, los conflictos interraciales o étnicos y, en general, en todo tipo de situaciones humanas de enfrentamiento más o menos conflictivo. Al decir de muchos, nuestra vida personal, institucional, social y política parece haberse complicado tanto que se necesita una figura capaz de superar, de alguna manera, esta complejidad y se está buscando una fórmula magistral que permita conjurar los peligros de una realidad invivible por su carácter problemático y su insufrible violencia. A esta necesidad responde el deseo y la implantación de la mediación, así como su progresiva inclusión en los estudios universitarios en tanto que nueva oportunidad para la vida social, institucional o individual.

Se asiste a una eclosión y proliferación de mediadores o instituciones llamadas de mediación, de colecciones de libros,<sup>1</sup> congresos y cursos de formación de mediadores dentro y fuera de la universidad,<sup>2</sup> y hasta se detecta la aparición de una nueva ciencia, llamada polemología, que, se afirma, responde al reto de crear una solución alternativa –no violenta se dice– a esta, supuestamente nueva y compleja, situación de la actividad humana. Todo este estado de cosas inspiró, hace unos años, el título de un libro de Jean-Fraçois Six: *Le temps des médiateurs*.<sup>3</sup> Es ésta, pues, una época de mediadores y de mediación; aunque ello no resulta tan evidente todavía para muchos, estamos en puertas de que llegue también hasta nosotros<sup>4</sup> esa moda llamada “mediación” o, lo que es lo mismo, el deseo ferviente de hallar una salida nueva y original, que se pretende más civilizada, a la realidad conflictiva del ser humano. La universidad, como laboratorio en el que se atisban las nue-

<sup>1</sup> En lengua española existen dos colecciones dedicadas exclusivamente al tema de la mediación: la de la editorial Paidós y la de la editorial Granica.

<sup>2</sup> Como muestra de esta eclosión, citaré, solamente, los cursos de máster, postgrado o extensión universitaria, de los que tengo referencia, en el entorno universitario catalán: Máster en Gestió i Resolució de conflictes: Mediació especialització en conflictes. Les Heures (U. Barcelona); Máster en Resolució de conflictes. E. U. d'Educació Social Pere Tarrés (U. Ramon Llull); Postgrau en Mediació. Institut Superior d'Estudis Psicològics (Barcelona); Postgrau en Mediació i Resolució de Conflictes. Dep. Pedagogia i Psicol. (U. Lleida); Diploma de Postgrau en Mediació. Dep. d'Economia Política, Hisenda Pública i Dret Financer i Tributari (U. Barcelona); Postgrau Internacional en Resolució de Conflictes: Anàlisi i Estratègies d'Intervenció. Formació continuada (U. Oberta de Catalunya); Máster en Mediació i Assessoria Financera. Dep. d'Economia i Organització d'Empreses. ISEA (U. Barcelona); Máster en Mediació corporal: Psicomotricitat. Fac. de Formació del professorat i Fac. de Psicologia (U. Barcelona); Diploma de Postgrau en Mediació Comunitària. Fac. de Ciències Econòmiques i Empresarials (U. Barcelona); Diploma de Postgrau en Mediació Familiar. Dep. d'Economia Política, Hisenda Pública i Dret Financer i Tributari (U. Barcelona); Diploma d'extensió universitària en Mediació. Dep. d'Economia Política, Hisenda Pública i Dret Financer i Tributari (U. Barcelona); Diploma d'extensió universitària Mediació i Assessoria Financera. Dep. Economia i Organització d'Empreses. (U. Barcelona); Diploma de Postgrau en Educació i conflicte, la mediació com a recurs. Facultat de Formació de Professorat. (U. Barcelona); Diploma d'extensió universitària Mediació corporal en diferents àmbits –psicomotricitat aplicada. Fac. de Formació de Professorat i Fac. de Psicologia (U. Barcelona).

<sup>3</sup> J. F. Six, *Le temps des médiateurs*. Paris: Éditions du Seuil, 1990.

<sup>4</sup> Véase, por ejemplo, el estudio de J. Redorta, “La mediación en España”. Dentro de la obra de A. J. Gottheily A. Schiffrin (comp.), *Mediación, una transformación en la cultura*. Buenos Aires, Paidós. p. 167-189. O el artículo de J. Verdún, “La mediación familiar en España y en Inglaterra”. *Revista de Treball Social*, núm. 154, junio 1999. p. 83-150. También el número monográfico de la *Revista Educación Social*, núm. 8, enero/abril de 1998, *Mediación y resolución de conflictos* (Institut de Formació de la Fundació Pere Tarrés) y los diversos números de la *Revista de Conflictologia*.

vas realidades sociales, no es ajena a esta novedosa sensibilidad, y ya ha empezado a apostar por sumarse a la "ola de la mediación".

La intención de este trabajo es la de favorecer un debate, de fondo y a largo plazo, sobre los fundamentos ideológicos y filosóficos y, en particular, sobre los referentes éticos a partir de los que se construyen los cursos de formación de los mediadores y los estudios sobre la mediación dentro y fuera de la universidad. Quizás por la urgencia del momento –o por lo novedoso del tema– y por el embelesamiento ante la experiencia, eminentemente pragmática, que nos llega de Norteamérica, parece que, hoy por hoy, lo que más importe a la universidad sea el adiestramiento de "legiones de mediadores" competentes en técnicas eficaces de tratamiento de entrevistas y de manejo de la información –como si se presupusiera que estas técnicas son anteriores a todo debate ideológico y neutras– sin tomar en suficiente consideración que, detrás de las diferentes maneras de plantear estas técnicas, existen modelos de comprensión de la realidad, generadores, en último término, de las diversas escuelas de mediación.

Son estos modelos de comprensión de la realidad los responsables de la existencia de una gran variedad de escuelas o modelos de mediación y, por este mismo motivo, su conocimiento y profundización son, en realidad, tanto o más importantes que las técnicas de aplicación práctica de la mediación que de ellos se derivan. Se tiene la sensación de que es tanta la necesidad social y la urgencia por llegar antes que los demás que se sientan precedentes en este campo como la aceptación acrítica de algunas experiencias y la falta de reflexión sobre los fundamentos de la misma mediación. Para establecer una formación sólida en el campo de la mediación, es preciso desarrollar no sólo un conjunto de técnicas y prácticas, sino también una investigación seria sobre la especificidad y los fundamentos de la mediación y, asimismo, sobre el ámbito de actuación que le es propio. La Universidad tiene el deber de investigar, debatir y enseñar estos fundamentos si no quiere ser arrastrada por la misma ola a la que se ha incorporado.

### 1. El uso público de la mediación: un comodín para casi todo

Existe una cierta confusión, bastante generalizada, sobre el referente de la palabra "mediación".<sup>5</sup> Normalmente, esta palabra o

---

<sup>5</sup> No ayudan mucho algunas definiciones lingüísticas de los diccionarios, como por ejemplo la del *Diccionario de uso del español* de María Moliner en el que explica "mediar" como "Intervenir en el arreglo de un trato o de una diferencia o riña

el concepto de movimiento de la mediación aparecen en contextos en los que ambos pueden identificarse con cualquier actuación alternativa a la intervención violenta o a la justicia que sirva para solucionar todo tipo de litigios. Es éste el uso que suele dárseles en la prensa y, en general, en los mas media y, por lo tanto, el primero en el que se piensa. Mediación, mediador y mediar son palabras comodín que sirven para casi todo. Se trata de usos genéricos sin contornos precisos con independencia de que se aplique al mediador que ejerce de árbitro, al diplomático que negocia acuerdos internacionales o a un terapeuta. Lo característico de esta figura es que utiliza canales alternativos a la imposición violenta, institucional o quirúrgica para solucionar las situaciones humanas conflictivas. Se trata de ofrecer alternativas para superar los problemas personales, sociales o internacionales influyendo de alguna manera en ellos; para encontrarles una salida inteligente y operativa que los elimine. Si cumple con esta función, ya se trata de una acción mediadora. En general, no se hace ninguna distinción entre figuras tan diferentes como son la negociación, el arbitraje, la reparación, la conciliación, el counseling, la atención a las víctimas, los defensores –del pueblo,<sup>6</sup> del cliente, del lector, etc.–, la interposición o el intermediario, por citar las figuras más conocidas.

308

No es intención de este artículo descalificar este uso laxo y polisémico –por así decirlo, publicitario e indiscriminado –de la palabra mediación puesto que el uso público de las palabras es libre y difícilmente puede controlarse; –pese a ello, este reconocimiento no implica renuncia alguna a influir en una progresiva clarificación del concepto también en dicho ámbito. En cualquier caso, debería estar fuera de toda duda la necesidad de explicitar y acotar al máximo el fenómeno del que se está hablando en un ámbito universitario, docente y de investigación académica para evitar equívocos

---

entre otros". En catalán, en el *Diccionari de la Llengua Catalana* de l'I.E.C. se lee "Acció de qui intervé entre dues o més persones per posar-les d'acord". *El Diccionari de la negociació col·lectiva* de la Generalitat de Catalunya (Generalitat de Catalunya. Barcelona: Dep. de Treball, 2000;p. 80) define el concepto de "mediació" como "procediment extrajudicial de solució de conflictes col·lectius en què un òrgan designat per les parts o instituït oficialment formula una proposta o recomanació de valor no decisiu" y añade que "la proposta del tercer no té poder de decisió: la solució s'aconsegueix sempre per acord de les parts".

<sup>6</sup> El defensor del pueblo es el *ombudsman* español. En Francia, el *Médiateur de la République*. Esta figura es llamada por Jean-François Six "mediador institucional" para distinguirla de los mediadores ciudadanos, puesto que los primeros dependen de una institución mientras que los segundos son enteramente independientes. Véase J. F. Six, *Dinámica de la mediación*. Barcelona: Paidós, 1997, cap. 1<sup>o</sup>.

y avanzar en el conocimiento de la realidad a la que se dirige este estudio; o, al menos, para volver a situar las polémicas supuestamente "inútiles" por cuestiones de demarcación.<sup>7</sup>

## 2. ¿Mediación o intercesión?

Parece obvio, pues, que un uso indiscriminado de la palabra "mediación" para aludir a realidades tan dispares como el *Síndic de Greuges* de la Universidad –el defensor del pueblo en el ámbito universitario,<sup>8</sup> para empezar a centrar el tema en esta realidad–, una negociación colectiva entre los sindicatos docentes y el Ministerio de Educación, los mediadores escolares –últimamente tan de moda en magisterio y pedagogía–,<sup>9</sup> o las mediaciones familiares que se realizan en los juzgados de familia y cuya competencia se disputan

---

<sup>7</sup> Como alternativa al desarrollo conceptual que se propone en este trabajo, puede encontrarse una aproximación distinta, por ejemplo, en E. Vinyamata, *Manual de Resolución de Conflictos*. Barcelona: Ariel, 1999. En el núm. 2 de la *Revista de Conflictologia*, març de 2001, este mismo autor considera que no es pertinente desarrollar una terminología que no se ajuste a la norteamericana. Véase "Terminología en resolució de conflictes" (p. 57-58), donde cita dos obras que definen el léxico que se acostumbra a utilizar en el ámbito de la resolución de conflictos: *Encyclopedia of Conflict Resolution* y *Dictionary of Conflict Resolution*.

<sup>8</sup> Se ha extendido también a las universidades la figura del *Ombudsman*, Defensor o Síndic de Greuges, que la reciente Ley de Universidades ha instituido oficialmente y que en las universidades catalanas es una realidad establecida desde hace años. Véase, por ejemplo, A. Juncosa, "Un caso de mediación. La Sindicatura de Greuges de la Universitat de Barcelona" en *Revista Educació Social*, núm. 8, enero/abril de 1998, *Mediación y resolución de conflictos* (Institut de Formació de la Fundació Pere Tarrés) p. 88-92.

<sup>9</sup> Están proliferando cursos de adiestramiento en técnicas de resolución de conflictos también en el ámbito escolar ante la escalada de violencia en las escuelas de enseñanza primaria e institutos de enseñanza secundaria. Una muestra de que la "moda" invade también el mundo docente no universitario es la infinita variedad de ofertas que el Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya y otras instituciones, como Rosa Sensat, están promoviendo así como las estrategias e incentivos para investigar en este ámbito. Véase, por ejemplo, la tesis doctoral de Marta Burguet, *Discursos sobre la pau en una societat plural. Gestió de conflictes i el seu tractament pedagògic*. (Facultad de Pedagogía de la Univ. de Barcelona, 1998) o los trabajos de investigación de Carme Boqué, *Mediació i elaboració interpersonal dels conflictes: un repte del present*. (1999-2000) Departament d'Ensenyament. Generalitat de Catalunya. O la tesis doctoral sobre mediación y justicia juvenil de Juan José Sarrado: *Anàlisis de los resultados de los programas de mediación en el ámbito de la justicia penal juvenil catalana*. (Facultad de Ciencias de la Educación de la Univ. Autònoma de Barcelona, 1997). Véase también el artículo de Sarrado, Riera i Boqué: "Vers el sentit pedagògic de la mediació" en *Revista Aloma, Revista de Psicologia i Ciències de l'Educació de la U.R.L.*, núm. 6, p. 90-108, y los cuadernos del Centre Pau i Treva: Carme Romero: *Mediació escolar*. Quadern d'estudi núm. 2, Barcelona: Icesb, 1999; Marta Burguet: *Criteris pedagògics per a la gestió de conflictes en societats plurals*. Quadern d'estudi núm. 3, Barcelona: Icesb, 2000

y avanzar en el conocimiento de la realidad a la que se dirige este estudio; o, al menos, para volver a situar las polémicas supuestamente "inútiles" por cuestiones de demarcación.<sup>7</sup>

## 2. ¿Mediación o intercesión?

Parece obvio, pues, que un uso indiscriminado de la palabra "mediación" para aludir a realidades tan dispares como el *Síndic de Greuges* de la Universidad –el defensor del pueblo en el ámbito universitario,<sup>8</sup> para empezar a centrar el tema en esta realidad–, una negociación colectiva entre los sindicatos docentes y el Ministerio de Educación, los mediadores escolares –últimamente tan de moda en magisterio y pedagogía–,<sup>9</sup> o las mediaciones familiares que se realizan en los juzgados de familia y cuya competencia se disputan

<sup>7</sup> Como alternativa al desarrollo conceptual que se propone en este trabajo, puede encontrarse una aproximación distinta, por ejemplo, en E. Vinyamata, *Manual de Resolución de Conflictos*. Barcelona: Ariel, 1999. En el núm. 2 de la *Revista de Conflictologia*, març de 2001, este mismo autor considera que no es pertinente desarrollar una terminología que no se ajuste a la norteamericana. Véase "Terminologia en resolució de conflictes" (p. 57-58), donde cita dos obras que definen el léxico que se acostumbra a utilizar en el ámbito de la resolución de conflictos: *Encyclopedia of Conflict Resolution* y *Dictionary of Conflict Resolution*.

<sup>8</sup> Se ha extendido también a las universidades la figura del *Ombudsman*, Defensor o Síndic de Greuges, que la reciente Ley de Universidades ha instituido oficialmente y que en las universidades catalanas es una realidad establecida desde hace años. Véase, por ejemplo, A. Juncosa, "Un caso de mediación. La Sindicatura de Greuges de la Universitat de Barcelona" en *Revista Educació Social*, núm. 8, enero/abril de 1998, *Mediació i resolució de conflictes* (Institut de Formació de la Fundació Pere Tarrés) p. 88-92.

<sup>9</sup> Están proliferando cursos de adiestramiento en técnicas de resolución de conflictos también en el ámbito escolar ante la escalada de violencia en las escuelas de enseñanza primaria e institutos de enseñanza secundaria. Una muestra de que la "moda" invade también el mundo docente no universitario es la infinita variedad de ofertas que el Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya y otras instituciones, como Rosa Sensat, están promoviendo así como las estrategias e incentivos para investigar en este ámbito. Véase, por ejemplo, la tesis doctoral de Marta Burguet, *Discursos sobre la pau en una societat plural. Gestió de conflictes i el seu tractament pedagògic*. (Facultad de Pedagogía de la Univ. de Barcelona, 1998) o los trabajos de investigación de Carme Boqué, *Mediació i elaboració interpersonal dels conflictes: un repte del present*. (1999-2000) Departament d'Ensenyament. Generalitat de Catalunya. O la tesis doctoral sobre mediación y justicia juvenil de Juan José Sarrado: *Anàlisis de los resultados de los programas de mediación en el ámbito de la justicia penal juvenil catalana*. (Facultad de Ciencias de la Educación de la Univ. Autónoma de Barcelona, 1997). Véase también el artículo de Sarrado, Riera i Boqué: "Vers el sentit pedagògic de la mediació" en *Revista Aloma, Revista de Psicologia i Ciències de l'Educació de la U.R.L.*, núm. 6, p. 90-108, y los cuadernos del Centre Pau i Treva: Carme Romero: *Mediació escolar*. Quadern d'estudi núm. 2, Barcelona: Icesb, 1999; Marta Burguet: *Criteris pedagògics per a la gestió de conflictes en societats plurals*. Quadern d'estudi núm. 3, Barcelona: Icesb, 2000

por igual abogados y psicólogos,<sup>10</sup> no ayuda demasiado a esclarecer el ámbito de estudio del fenómeno en cuestión.

Para empezar a clarificar exactamente en qué consiste la mediación y mostrar a la vez su novedad, o al menos para delimitar de qué se habla en este artículo, resulta conveniente establecer una primera diferencia entre la acción de mediar y la acción de *interceder*.

La palabra *interceder*<sup>11</sup> –que ha caído en desuso por no estar de moda– se utiliza sobre todo en el ámbito religioso,<sup>12</sup> en frases del tipo “pedimos la curación de una enfermedad a Dios por intercesión de María”. Si se intenta abstraer el esquema de la frase, resulta una estructura del tipo genérico: “*pedimos “x” a “y”, por intercesión de “z”*”; en donde “x” se refiere a la cosa solicitada, “y” al sujeto que tiene la potestad de otorgarla, y “z” a otro sujeto, a la vez distinto del sujeto paciente y de “y”, que posee la cualidad de influir en “y” para que conceda lo pedido”. ¿Qué quiere indicarse con frases de este tipo? Sencillamente, que se pide a un sujeto distinto del que padece una situación desagradable –la Virgen o los santos, en el ámbito religioso– que intervenga, que haga alguna cosa, para influir en otro sujeto –Dios, en este caso– y que sea concedido, con su ayuda, lo que se necesita o desea. Se trata, por lo tanto, de una situación en la que intervienen tres sujetos:

- un sujeto paciente, al que se llamará “p”, que no tiene en su mano la capacidad de modificar su estado “x”,
- solicita a un segundo sujeto “z” que influya en otro sujeto “y” para que modifique su estado “x”;
- y finalmente el sujeto “y” que es quien tiene la potestad o la capacidad de modificar realmente o supuestamente el estado “x” de “p”.

Si se analiza el enunciado atentamente, de hecho se pide a la figura que intercede, “z” –María en el ejemplo– que haga suyo el problema y modifique la situación con su real o supuesta capacidad para hacer cambiar de opinión a quien tiene la posibilidad de conceder el favor solicitado. En la intercesión se trata de utilizar las

---

<sup>10</sup> Recuérdese que la primera ley en España que regula la mediación es la ley de Mediación Familiar de Cataluña, y le sigue la ley 7/2001, de 26 de noviembre, de Mediación Familiar de la Generalitat Valenciana.

<sup>11</sup> En el diccionario de M. Moliner se lee “interceder: Intervenir con una persona para que no castigue o trate mal a otra o para que acceda a algo pedido por ésta”.

<sup>12</sup> También en el diccionario de M. Moliner, “intercesor: Se aplica a la persona que intercede. Particularmente, a la Virgen y los santos, como mediadores con Dios a favor de los hombres”. Nótese, en consecuencia, la identificación de “mediar” con “interceder”.

"influencias" por el ascendente que alguien tiene sobre otro sujeto, lo que, en última instancia, es posible porque quien intercede tiene en sus manos el "poder" persuasivo para lograrlo.

Si se intenta ahora olvidar la utilización religiosa de la acción de interceder –que tan sólo se ha usado en este texto como actitud genérica y sin entrar en consideraciones teológicas–<sup>13</sup> y se la amplía para abarcar con ella la demanda de ayuda que se efectúa a un sujeto ajeno a una situación problemática con la esperanza de salir de ella, no será muy difícil comprobar que quien intercede lo hace interviniendo en la situación para modificarla a partir de su implicación directa en el contenido del asunto. He aquí un ejemplo: "El líder palestino Yasser Arafat solicita al presidente norteamericano Bush que interceda (medie) ante las autoridades israelíes para que se detengan las hostilidades". Para empezar, cabe decir que esta breve noticia de prensa no aparecería hoy redactada en ningún periódico con la palabra "interceda" sino con la palabra "medie", con lo que la figura de la mediación se confunde con la de la intercesión, y se las identifica sin más. Si se aplica a la frase en cuestión el esquema anteriormente utilizado, se entenderá fácilmente que se trata de una situación, análoga a la de la petición religiosa, en la que intervienen tres sujetos:

- un sujeto paciente al que llamaremos "p", que no tiene en su mano la suficiente capacidad para modificar el estado "x"
- solicita a un segundo sujeto "z", el Presidente norteamericano Bush, que influya en otro sujeto "y", las autoridades israelíes, para que suspendan el estado "x", las hostilidades;
- y finalmente el sujeto "y", las autoridades israelíes, que en el ejemplo aparecen conceptuadas como las que tienen la potestad o la capacidad de modificar, real o supuestamente –se trata tan sólo de un ejemplo hipotético–, el estado "x" de "p".

Lo realmente relevante de todo este análisis es el tipo de relación que los protagonistas establecen entre sí. El sujeto "p", consciente de que solo no va a poder cambiar la actitud de "y", pide a otro sujeto "z" que se mezcle en sus asuntos para que consiga, con

---

<sup>13</sup> En el ámbito religioso, la significación de la intercesión tiene elementos que la distinguen particularmente de otros ámbitos; por ejemplo, el hecho de que la propia acción de solicitar la intercesión produzca una cierta modificación espiritual de la situación del demandante –en las curaciones de los evangelios Jesús dice: "Tu fe te ha salvado"–, o la consideración del distinto estatus que existe entre la Virgen o los santos y el resto de los hombres, desnivel que no se produce en otros ámbitos. Un pasaje bíblico interesante a este respecto se encuentra en la actitud de Abraham intercediendo ante Yahvé por la salvación de los habitantes de Sodoma y Gomorra (Gn. 18, 16-33).



su influencia sobre "y", que éste último modifique su actitud o su punto de vista. No resulta difícil comprender que, en tal caso, "z" pasa a ser un elemento más de la situación y que la modifica de tal manera que deviene también, quizás sin quererlo o sin poder evitarlo, parte integrante del problema. Sin ir más lejos, ésta es la cruz de todo tipo de figuras de intervención o de intercesión: una vez se ha intervenido, uno no puede retirarse como si nada hubiera pasado, esperando que las partes originariamente implicadas recuperen un protagonismo que se les ha escapado de las manos, puesto que la figura que interviene –se llame como se llame– pasa a ser un protagonista más de la nueva situación creada con su intervención y su influencia. Puesto que se ha constituido en parte del asunto, deberá garantizar con su influencia continuada el cumplimiento de unos acuerdos de los que es corresponsable y promotor.

Lo verdaderamente crucial aquí es que se trata de una figura que emplea poder y, por lo tanto, que se sitúa de forma "binaria" ante una situación humana para intentar resolverla. La situación se resume aduciendo que existe un problema y unas capacidades para resolverlo directamente, mediante el ejercicio de una pericia o una capacidad superior a la que tienen las partes por sí mismas. Se entiende aquí por "binaria" toda situación ante la que se trate de confrontar una capacidad, un saber o una pericia, a un problema o a un conflicto determinado. En realidad, se sitúan de forma binaria ante la realidad la mayor parte de profesionales: médicos, psicólogos, abogados, etc., que ejercen las capacidades laboriosamente adquiridas en su profesión para ayudar, desde fuera, al paciente o al cliente en la resolución de su problemática. Ejercen, con toda legitimidad, su "poder" o capacidad cualificada puesto que es exactamente eso lo que se espera de ellos; por este motivo son considerados los expertos.

En el caso de las figuras que interceden, este "poder" o capacidad no consiste necesariamente en una presión o una amenaza, sino que perfectamente puede consistir en la sutil habilidad para negociar o mostrar, de manera técnica, a las partes en conflicto las consecuencias negativas de mantener inalterada una determinada posición. Ésta es la figura que acostumbra a identificarse con la acción de un mediador y, a menudo, la formación que se recibe en los cursos de mediación de las universidades: entrenamiento en técnicas de "intercesión" plausiblemente eficaces en una situación de negociación de intereses.

Mediar, en cambio, no es utilizar ningún tipo de "poder" o de "capacidad" para influir en la modificación de las opiniones o la

conducta de otro, y mezclarse para ello en el contenido de una situación humana; por el contrario, significa establecer un nuevo tipo de comunicación que permita a las partes la aparición de un nuevo escenario, en el que, si ellas quieren, y por su propia iniciativa, se dé una nueva comprensión y, eventualmente, una transformación de su situación. El mediador actúa solamente haciendo posible que exista este nuevo escenario y permitiendo que, si así se desea, se establezca una situación "ternaria" de la que él no es ni el responsable ni el motor, sino, simplemente, la condición de posibilidad.

La clave radica en comprender en este punto la profunda diferencia que se establece entre una comprensión "binaria" de la realidad –a la que ya se ha hecho referencia anteriormente–, que incluye el conflicto y su resolución, y es la propia de las figuras de intercesión, y una comprensión "ternaria"<sup>14</sup> de la realidad, que es la propia y específica de la mediación. Ésta última, olvidándose de la obsesión por resolver los conflictos, centra su atención en la comunicación y amplía su radio de acción a la prevención de conflictos y más allá, a la creación de espacios de comunicación y relaciones humanas donde previamente no existían. La gracia y la novedad de esta figura estriban precisamente en que no actúa desde ningún "poder" –ni de seducción, ni de negociación, ni de ascendencia– precisamente porque se trata de potenciar por medio del "no poder" las propias capacidades de las partes y que sea cada una de ellas la que decida libremente sobre su situación. Cuanto menos protagonista sea el mediador más protagonismo otorgará a las partes y así, si se genera algún tipo de acuerdo, una nueva comprensión de la situación o una nueva realidad donde no la había, cuando se retire el mediador y acabe el proceso de mediación, el cumplimiento y la garantía sobre la que se asentará esta nueva realidad no dependerá en absoluto de la influencia de éste sino de la novedad que ha aparecido en el proceso de mediación. Se actúa invitando al otro a actuar por sus propias capacidades, a tomar distancia y a dedicar el tiempo que haga falta para reelaborar su propia situación, sin mezclarse ni influir en el contenido de su realidad.

---

<sup>14</sup> Para una profundización en los conceptos de "binario" y "ternario", claves para distinguir las dos figuras, véase las obras de J. F. Six *Le temps des Médiateurs*, y *Dinámica de la Mediación*, anteriormente citadas y los *Cahiers de la Médiation*, (Publicación trimestral del Centre National de la Médiation, 127 rue Notre-Dame des Champs 75006 - Paris), en especial los números 2 ("3, le chiffre de la médiation") de mayo de 1999 y 6 ("La Médiation. Des médiateurs") de mayo de 2000.

Veáse, de nuevo, con un ejemplo: "José y María, que son hermanos, solicitan un proceso de mediación a Raúl, mediador neutral ajeno al asunto, para hablar de sus diferencias con relación a la herencia de su padre".

También en este caso los sujetos son tres:

- José, al que llamaremos "medior"<sup>15</sup> "A".
- María, a la que llamaremos "medior" "B".
- Y Raúl, al que llamaremos mediador "M".

"A", José, y "B", María, no solicitan del mediador "M", Raúl, que les indique cuál debería ser el acuerdo más satisfactorio para sus intereses económicos, cuánto se queda uno y cuánto otro; ni le piden que use su influencia como técnico en procesos de comunicación para que, con su pericia, les muestre una salida a su conflicto -esto sería lo propio de la intercesión. Lo que solicitan de él es ayuda para establecer una nueva relación de comunicación que les permita pensar de nuevo, reelaborar y manifestar sus distintas posiciones, quizás verbalizar las heridas del uno y del otro, del uno en presencia del otro y del mediador, con relación a la situación que ha generado la herencia. Cualquier persona que haya pasado por una experiencia de conflicto relacionada con una herencia reconocerá que, en muchas ocasiones, el principal problema no es el dinero ni los intereses, sino que el desacuerdo que genera una repartición considerada injusta es la excusa -para nosotros, como mediadores, la oportunidad- para decir al otro todo aquello para lo que faltó atrevimiento antes -celos, honor mancillado, desigual consideración del cariño, etc.- y que la nueva situación ha desencadenado o desempolvado del desván de los recuerdos.

Ante esta situación, una figura de las que se ha dado en llamar de intercesión dirigiría su acción a influir en las opiniones del uno y del otro con objeto de que elaborasen un acuerdo satisfactorio para sus intereses, y obviaría u omitiría la oportunidad que representa para José y María de manifestarse mutuamente, ante Raúl, sus puntos de vista, heridas y prejuicios, no suficientemente contrastados, sobre la posición del otro. En el caso de la intercesión se trata de encontrar, desde fuera, soluciones originales y lo suficientemente "geniales" como para que se impongan como las mejores, o las menos malas, y puedan ser aceptadas voluntariamente,

---

<sup>15</sup> El neologismo medior es una palabra que usa J. F. Six para indicar que en los procesos de mediación no hay una parte activa, el mediador, y otra parte pasiva, las partes "mediadas" por él, sino que todas ellas son activas y participan en el proceso.

como tales, por las partes. La actuación de quien ejerce la mediación como intercesión es activa en el sentido de que es él quien debe buscar la solución y proponerla de tal manera que parezca que son las partes quienes la han generado y aceptado. Una de las curiosas consecuencias de dicha estrategia es que no hace falta ninguna modificación de la situación de las partes, ni de su comunicación,<sup>16</sup> para hallar la mejor solución posible y que, por lo tanto, ésta se asemeja más a un cálculo de probabilidades, o a la solución de un enigma matemático, que a un proceso comunicativo.

Por el contrario, en el caso de la mediación, se trata de buscar, desde dentro, una nueva comprensión de la realidad, despreocupándose del resultado final de la situación de las partes, sobre la que el mediador se prohíbe a sí mismo la menor injerencia. Su función es la de preservar el ejercicio exquisito de la libertad del otro e incitar a las partes a ser ellas mismas, más intensa y profundamente, sea cual sea la decisión que acaben adoptando. La actuación del mediador es también aquí activa, pero se desarrolla en una dirección diametralmente opuesta a la de la estrategia anterior. No es él quien se encarga de buscar soluciones plausibles que generen aceptación sino quien brinda a las partes la oportunidad de profundizar en su situación –mediante la invitación a poner sobre la mesa todos los elementos quizás no suficientemente sopesados ni reflexionados– a través de un nuevo espacio comunicativo. En lugar de temer que “hablando se complicará más la situación”, opta por ayudar a darle una nueva dimensión y comprenderla desde una nueva perspectiva puesto que cree que hablando se entiende la gente.

Si he sabido explicar bien esta distinción entre la acción de interceder y la de mediar, podrá comprobarse con claridad que normalmente, cuando en la prensa o coloquialmente se habla de “mediar”, se está haciendo referencia, en realidad, a la acción de interceder y no a la de mediar. Es interceder y no mediar lo que hacen las grandes potencias con su acción diplomática u organizaciones como la Fundación J. Carter; también es interceder lo que propone la mediación entendida a través de la lógica de la llamada Resolución Alternativa de Conflictos, que es la forma de interven-

---

<sup>16</sup> Ello llega hasta tal punto que, para algunos de estos mediadores intercesores, los procesos comunicativos estarían contraindicados para hallar soluciones a los problemas puesto que, en lugar de desactivar los motivos del conflicto, los recrudecen volviéndolos a poner sobre la mesa. Vienen a defender, pues, que es mejor ser positivos, olvidar y mirar hacia adelante puesto que para entendernos es mejor no hurgar en los malos recuerdos.

ción en los conflictos que se está extendiendo acrítica y rápidamente entre nosotros.

### 3. Los modelos de mediación

Según lo analizado anteriormente, existen al menos, dos grandes modelos de mediación:<sup>17</sup>

- un modelo de mediación directiva centrado en la satisfacción de intereses, que identifico desde ahora con la mediación propuesta por los teóricos defensores de la Resolución de Conflictos y que, más que mediación, debería ser considerada como una forma dialogada o negociada de intercesión o de intervención en el contenido de un conflicto;
- otro modelo centrado en la comunicación humana, que identifico con el planteamiento de la mediación encuentro<sup>18</sup> del Centre National de la Médiation (J. F. Six) y la mediación transformadora o no directiva de Baruch Busch y Folger, que pretende establecer una figura propia distinta de la intercesión o la intervención.

El de mediador-intercesor o de mediación centrada en intereses es un modelo directivo, como indican Baruch Busch y Folger<sup>19</sup>, puesto que su función es intervenir sin disimulo en el con-

<sup>17</sup> Abordar de este modo la mediación no es común, por lo que la mera posibilidad de mostrar que hay diversos modelos de mediación provoca reticencias y resistencias. A diferencia de lo que usualmente plantea el punto de vista de la Resolución de Conflictos -entender la mediación como una "llave inglesa" dentro de la caja de "herramientas" para desatascar los conflictos y, por lo tanto, un método más de resolución de conflictos entre otros, en el marco de una concepción filosófica pragmática y relativista de la realidad-, aquí optamos por abordar específicamente la mediación como un fenómeno aparte. Siguiendo, entre otros, a Six, Folger y Baruch Busch, consideramos que la mediación atesora entidad suficiente y que posee una lógica interna propia y específica que la hace merecedora de un tratamiento independiente del planteamiento general de la Resolución de Conflictos, o sea, dentro del marco de una concepción filosófica no relativista ni pragmática de la realidad. Es más, entendemos que, desde esta óptica, la definición directiva -intercesora- que de ella hace la Resolución de Conflictos, centrada en los intereses, es una definición distinta y, además, contradictoria con la definición que desde la mediación no directiva o transformadora establecemos de ella. Esta distinta concepción del fenómeno -independiente o vinculada a la Resolución alternativa de Conflictos- explica, en parte, la incomprensión que genera una exposición razonada y argumentada desde este punto de vista en algunos partidarios del esquema de Resolución de Conflictos.

<sup>18</sup> Six utiliza el término médiation-rencontre para distinguirla de la médiation-conflict. Cahiers de la Médiation, núm. 6 ("La Médiation. Des médiateurs") de mayo de 2000.

<sup>19</sup> En este artículo se abordarán ambas teorías como afines, sin entrar en posibles distinciones de matiz, puesto que considero que comparten un mismo tipo de inspiración centrada en la comunicación. Los libros de J. F. Six ya han sido citados anteriormente; sobre la mediación transformativa, véase: R. A. Baruch Busch y J. P. Folger, La promesa de Mediación. Barcelona: Granica, 1996 (título original en inglés: The Promise of Mediation. Jossey-Bass Inc. Publishers, 1994.)

flicto para "resolverlo" y eliminarlo, según indica Six. El mediador directivo "resolutor de conflictos" parte de la existencia necesaria de un conflicto y actúa en él como un bombero cuya función estribará en extinguir el conflicto aplicando técnicas eficaces para "resolverlo". Estas técnicas se encaminan a la consecución de acuerdos satisfactorios para las partes a partir de la aplicación de una lógica gana-gana, contraria y superadora de la lógica gana-pierde tradicionalmente empleada para resolver los conflictos. Un buen mediador directivo debe saber "dirigir" un conflicto de tal manera que pueda cuantificarse en clave económica; debe ayudar a las partes a reinterpretar su conflicto en términos de problema, tomando distancia ante él, y aún traducirlo en términos de intereses. Dada la lógica empleada, no existe una clara distinción entre mediación y negociación puesto que una no es otra cosa que extensión de la otra. Este hecho explica perfectamente que se usen un lenguaje, una interpretación y una lógica interior prestados de la negociación. Por último, last but not least, justifica la necesidad de la extensión social de la mediación resolutoria como un ahorro social, en perfecta sintonía con una visión ideológica del hombre como ser individual de satisfacciones y de intereses.

El modelo de mediación no directiva o mediación encuentro, en cambio, no centra su atención en los conflictos y en su resolución sino en la comunicación. Es, por lo tanto, independiente del conflicto y de su resolución. El mediador actúa como explorador que busca oportunidades para la comunicación humana y, si es el caso, se expone sin miedo al conflicto; por ello su finalidad no estribará en superar o eliminar un conflicto, sino en acogerlo, acompañarlo y ayudar a desentrañarlo o desmadejarlo. El mediador es una tercera persona que actúa solamente sobre el proceso comunicativo sin poder alguno sobre los contenidos de la comunicación. Así pues, el objetivo de una mediación no es conseguir un acuerdo, sino la transformación de las relaciones binarias en espacios ternarios y la superación del enfrentamiento binario por medio de la introducción de una lógica ternaria, que es la propia de la mediación. Por ello desarrolla una teoría específica que delimita el campo específico de la mediación y la distingue de los ámbitos de actuación propios de otras figuras como la negociación, el arbitraje, la justicia, etc., y establece un lenguaje propio. No se presenta como ahorro sino que trata de aumentar la buena salud mediante el crecimiento. Y, finalmente, se basa en una concepción relacional y dialógica del hombre.

A continuación, se muestra en dos columnas el resumen de estas características principales y se reflexiona sobre sus diferencias.<sup>20</sup>

<b>Modelo centrado en intereses Resolución de conflictos (Mediación directiva)</b>	<b>Modelo centrado en la comunicación Mediación encuentro o transformadora (Mediación no directiva)</b>
1. Centra su atención en el conflicto y su resolución. Supone la existencia de conflicto previo para actuar. Bomberos del conflicto que quieren extinguirlo.	1. Es Independiente del conflicto. No centra su atención únicamente en los conflictos sino en la comunicación. Exploradores que incitan y provocan ámbitos nuevos de relación.
2. Aplica técnicas eficaces para resolver o eliminar los conflictos mediante la implicación en el contenido.	2. Actúa sólo sobre el proceso sin poder alguno sobre los contenidos que pertenecen a las partes mediadores.
3. Objetivo: alcanzar acuerdos que satisfagan las partes. Los acuerdos son la medida del éxito o del fracaso de la mediación. Ampliar o limitar la comunicación se contempla sólo como un medio para conseguir el acuerdo, no como un objetivo.	3. Objetivo: no es el acuerdo sino provocar una nueva comunicación y una comprensión distinta de la situación. Revalorizar las partes y acoger el reconocimiento mutuo puede transformar la relación. El mediador sólo facilita este horizonte.
4. Usa una lógica gana-gana que supera la lógica gana-pierde. La satisfacción de todos elimina el conflicto. Condiciones económicas de una transacción.	4. Usa una lógica ternaria tú-mediador-yo que transforma el enfrentamiento binario tú-contra-mí. Condiciones ideales del acto comunicativo.
5. Se distancia del conflicto, reinterpreándolo en forma de problema y enfrándolo en términos de intereses cuantificables. No pretende transformar el sujeto, sólo convenirlo de la mejor solución.	5. Se acerca a la comunicación (también al conflicto) sin miedo, introduciéndose vigorosamente en ella (o en él) para provocar una nueva inteligibilidad transformadora del sujeto.
6. Actúa como un hábil negociador sin delimitar un ámbito de actuación propio. Mediación es igual a negociación asistida y ello se nota en su lenguaje, que es prolongación del usado en la negociación.	6. Busca una teoría y un lenguaje propios que sean específicos de la mediación y que no se confundan con el ámbito de actuación de otras figuras, como la negociación, el arbitraje, etc.

<sup>20</sup> Este cuadro resume las diferencias entre los dos modelos que, más extensamente, he tratado de mostrar en otro artículo: "Psicología i mediació: els models de mediació i la seva relació amb la psicologia". *Revista Aloma. Revista de Psicologia i Ciències de l'Educació*. Núm. 7, 2000, p. 150-176.

7. Justifica su extensión social como un ahorro –económico o emocional–, una alternativa menos costosa que otras formas de solución de conflictos. Consecuencia necesaria de la lógica cuantificadora.	7. Justifica su extensión como una manera de enriquecer la vida social y como un proyecto humanizador. Se trata de una acción política y ciudadana, no de un ahorro en términos cuantificables.
8. El ser humano es visto como un ser individual de satisfacciones e intereses.	8. El ser humano es visto como un ser dialógico y relacional.

#### 4. Mediación como equidistancia y espacio

Para comprender la gran distancia que separa el modelo de mediación centrado en intereses (Resolución de Conflictos), que anteriormente se ha identificado como una figura de intercesión, del modelo de mediación centrado en la comunicación humana (Mediación encuentro o Mediación transformadora) y desarrollar sus consecuencias prácticas, es necesario reflexionar sobre el sentido que se otorga a la palabra "mediación" desde esta nueva perspectiva. Para profundizar en el significado que dará a esta palabra el modelo centrado en la comunicación es necesario que, previamente, se analicen etimológicamente dos conceptos íntimamente relacionados con la mediación: la equidistancia y el espacio.

Si se deja jugar a las palabras, se comprueba que mediación, mediar y mediador provienen de la palabra medio (medium) y que en ella resuenan, al menos en español, dos conceptos afines: el de equidistancia y el de espacio. El medio, en principio, es el punto equidistante entre dos extremos. El punto medio se dice, o el intermedio, cuando nos referimos a una obra de teatro o a un programa de televisión. Y, así, mediar será ponerse "en medio" de dos o más personas o grupos, sin tomar posición ni por unos ni por otros, ni a favor de unos ni a favor de los otros, con la función activa de hacer de puente entre ellos. Es la característica que más tarde se definirá como imparcialidad. Pero se utiliza también la palabra medio para la evocación de un espacio dentro del cual sucede, o se produce, alguna cosa. En este sentido, por ejemplo, una expresión que está también de moda que "medio ambiente". Y así el medio, nuestro medio, es el lugar o espacio que nos permite desarrollarnos –vivid– si tiene determinadas características que favorezcan la vida.

Una primerísima aproximación al fenómeno de la mediación, como la entiende la mediación centrada en la comunicación,



puede extraerse intuitivamente del cruce de significados de estas dos acepciones de la palabra medio. Mediar sería, pues, ponerse en el medio, como un tercer elemento, o tercera persona, para producir un espacio comunicativo, un escenario, capaz por sí mismo de generar una novedad, que no se produciría sin la presencia de este tercer elemento que llamaremos mediador. Sin embargo, puede resultar más sencilla esta otra definición: mediar es ponerse en medio de las partes, sin tomar partido por ninguna de ellas, con la función activa de hacer de puente entre ellas. Si se me permite el juego de palabras, se trata de ponerse "en medio" para ser el "medio" que permita un desbloqueo de la situación.

Creo que en esta primera definición estaría de acuerdo todo el mundo, incluida la mediación-intercesión de la Resolución de Conflictos. Sin embargo, y en ello radica la diferencia fundamental, lo que ya no es tan claro ni compartido por todos los autores y las diversas corrientes es en qué debería consistir exactamente la función activa del mediador. O sea, cómo interviene y hasta dónde interviene; o si no debería intervenir en absoluto en el contenido de la mediación, en la nueva situación o en el conflicto, y sólo en el procedimiento; y cómo puede conseguirse esto último.

## 5. Imparcialidad y neutralidad

Para entender mejor esta problemática, se distinguirán también los conceptos de imparcialidad y neutralidad. Al hilo de las reflexiones anteriores, diremos que la imparcialidad tiene que ver con la equidistancia mientras que la neutralidad tiene que ver con la actitud tomada hacia el conflicto. Ser imparcial significa no tomar partido por ninguna de las partes que participan en una mediación. Un mediador debe ser imparcial; no debe tomar partido ni por unos ni por otros sino mantenerse en un justo medio y no decantar la balanza a favor de nadie. No resultará difícil reconocer que la imparcialidad es una cualidad exigible también a un juez o a un árbitro, pero no exigible a un negociador o a un abogado.<sup>21</sup> Y así consideraremos que la palabra imparcial será el antónimo de parcial. Por lo que se refiere a la neutralidad, se entende-

---

<sup>21</sup> Normalmente, y al revés de lo dicho anteriormente, un abogado y un negociador, que representan los intereses de las partes en un litigio, deben ser "descaradamente" parciales puesto que para esto se les paga. Ésta es una de las razones que hacen difícil que un abogado o un negociador puedan ejercer de mediador no directivo.

rá por tal la relación que el mediador establece con el conflicto.<sup>22</sup> De esta manera, si su posición no pretende solucionar o eliminar el conflicto puesto que considera que no es “suyo” sino de las partes (medioras) y que a ellas compete enteramente la libertad de decidir, se dirá que establece una relación neutral con relación al conflicto; por el contrario, si pretende o entiende que su función es resolver o solucionar un conflicto, se dirá que toma una posición implicada o que se implica en el conflicto. Y en este caso se considerará que neutral es antónimo de implicado.

Utilizando este par de conceptos para iluminar la principal diferencia práctica con relación a la actuación del mediador directivo (Resolución de Conflictos) y a la del no directivo, cabe establecer que:

- el mediador no directivo es imparcial pero no pone ningún acento en ello precisamente porque, sobre todo, se mantiene neutral con relación al conflicto; o sea que se le supone la imparcialidad –como el valor al soldado– pero su actitud más característica es la neutralidad
- mientras que el mediador directivo debe ser imparcial, al estilo de un juez o un árbitro, porque no es neutral con relación al conflicto. Tanto el juez como el árbitro y el mediador-intercesor que resuelve conflictos pretenden una misma cosa, a saber: resolver o eliminar un conflicto gracias a su imparcialidad competente necesariamente implicada en el conflicto. El juez cuenta con la fuerza del aparato judicial, el árbitro con la fuerza de la aceptación previa de las partes, que le otorgan la autoridad de decidir por ellas, y el mediador directivo con la “fuerza de persuasión” de su reconocida imparcialidad técnica, que le permite ayudar a las partes convenciéndolas de cuál es la mejor solución, voluntariamente aceptada, para su problema.

---

<sup>22</sup> No se usa aquí la palabra neutralidad de la misma manera que Moore. Él le da el significado siguiente: “Neutrality refers to the relationship between the mediator and the disputants. Ideally, the mediator has not had a previous relationship with any of the parties, nor should he or she expect a future relationship to result from the mediation process.” Referido en la enciclopedia de H. Burgess y G. M. Burgess, *Encyclopedia of Conflict Resolution*. Santa Barbara: ABC-CLIO, 1997, p. 192. No veo diferencia con la noción de imparcialidad que él mismo define como “must not favor one side over the other, but must value and treat each equally.” Creo que lo que define como neutralidad ya está implícito en la imparcialidad y que no aporta ninguna novedad significativa a la figura. Para más información sobre la posición de Moore, véase el artículo de Anna Valls, “Neutralitat, imparcialitat, equidistància i mediació” en *Revista de Conflictologia*, num. 2, març 2001, p. 49-52.

O sea, que la principal diferencia práctica estriba en que el mediador directivo está implicado mientras que el no directivo es neutral. En realidad, el mediador que resuelve conflictos, por querer implicarse en su solución, impone sutilmente “la suya” e invalida la pretensión inicial de que el acuerdo suscrito satisfaga plenamente a las partes puesto que, en teoría, este acuerdo debiera salir de ellas mismas. ¿Cómo podría satisfacer plenamente a las partes en conflicto un acuerdo que no ha sido producido por su entera libertad, sino que ha sido fruto de una transacción sugerida, condescendida y establecida como ideal, por alguien exterior a ella? ¿Cuál será la fuerza interna de un acuerdo semejante?<sup>23</sup>

En resumen, las diferencias prácticas con relación a los modelos de mediación parten del concepto de la neutralidad del mediador.

- Si el mediador se comporta en un acto de mediación como una figura que intercede implicada en la resolución del conflicto -extinción o eliminación- tenderá fácilmente a confundir sus expectativas –sobre qué tipo de acuerdo es satisfactorio para las partes– con las verdaderas necesidades de las partes que acuden a la mediación. Introducirá sutilmente “su solución” intentando convencer a las partes de que ésta es la mejor de todas las posibles, mediante la selección de los temas significativos que deberán ser tratados y de la manera de hacerlo, y controlando no sólo el proceso de comunicación sino su contenido en aras de un feliz “sobreseimiento” de su solapado “juicio” alternativo.
- Si el mediador se comporta como una figura neutral con relación al conflicto, centra su atención en abrir nuevos espacios a la comunicación –revalorización y reconocimiento– y se despreocupa del resultado final de un posible acuerdo, no impondrá sutilmente “sus soluciones” y facilitará solo la irrupción de la libertad

---

<sup>23</sup> Baruch Busch y Folger analizan muy agudamente la incongruencia interna de esta pretensión (opus cit. p. 113-123) y concluyen muy acertadamente que “el problema no está en los mediadores sino en el método. Los efectos descritos son la consecuencia involuntaria, pero aunque parezca irónico, inevitable, de basar la intervención de un tercero en un enfoque del conflicto que depende de la resolución de problemas. En la práctica, este enfoque evidencia una contradicción intrínseca. Cuando los mediadores se comportan como individuos que resuelven problemas, se sienten profundamente inclinados a orientar a las partes hacia el arreglo (acuerdo) per se, y hacia condiciones específicas de arreglo (acuerdo). Sin embargo, cuando sucede tal cosa los problemas y las necesidades de las partes se desplazan o se desdibujan de tal modo que con frecuencia el arreglo (acuerdo) es insatisfactorio u opresivo. Los que relatan la Historia de la satisfacción tienen que reconocer y aceptar que las directivas del mediador, paradójicamente, contravienen los valores de la propia Historia de la satisfacción.” p. 123.

de las partes medioras de llegar, por ellas mismas, y sólo si lo desean, a un acuerdo. En caso de producirse, este acuerdo contará con la decisión verdaderamente voluntaria de las partes, que es la única garantía de su cumplimiento y durabilidad.

### Finalmente:

- El mediador directivo es prisionero de su lógica centrada en la resolución de conflictos; y, puesto que está implicado en la extinción del conflicto, no es capaz de entender su neutralidad con relación a la situación humana de la que participa, arguyendo que no es posible permanecer neutrales. Ello lo obligará a utilizar la comunicación, administrándola según su conveniencia, como un medio al servicio de hallar la solución y no como un fin en sí mismo. En realidad, se trata de una figura neutral con relación a la comunicación, precisamente por su implicación en la resolución del conflicto. Se dé o no una nueva comunicación, lo que le interesa es la extinción del conflicto, con lo que, en la práctica, se pierde una oportunidad de profundizar en las verdaderas causas que subyacen en él.
- El mediador no directivo independiza su acción de la lógica del conflicto. Ello implica que: 1. abre su campo de acción a otras situaciones humanas en las que no tiene por qué haber necesariamente un conflicto, y 2. que no todos los conflictos pueden ser tratados por la mediación. No estar implicado en la resolución del conflicto no quiere decir ser pasivo o inactivo, sino implicarse en otra dirección: su finalidad es producir una nueva comunicación; en este sentido no puede ser neutral. Deberá incidir “con uñas y dientes” y emplearse a fondo, con todo su arte y su pericia. Su intervención específica consiste precisamente en abrir espacios nuevos a la comunicación por medio de una lógica ternaria.

Las diferencias entre ambos modelos no son reconocibles sólo a partir de las técnicas empleadas para tratar la comunicación entre las partes puesto que, aparentemente, tanto en la mediación directiva como en la no directiva se utilizan unas técnicas parecidas –escucha activa, resúmenes, sumarios, preguntas abiertas, reformulación de enunciados, lluvia de ideas, etc.– sino en la finalidad de un acto de mediación y en la utilización de las técnicas en función de un objetivo u otro. La principal discrepancia está en pretender solucionar los conflictos mediante acuerdos o pretender

enriquecer la comunicación transformando el escenario de relación entre las partes gracias a la presencia del mediador (lógica ternaria). Esta principal diferencia práctica entre la Resolución de Conflictos y la Mediación las hace incompatibles y contradictorias. No es posible ser a la vez neutral y estar implicado en la resolución de los conflictos. Si el mediador no se considera neutral con relación a la solución del conflicto, intervendrá decididamente en el contenido de la comunicación: al tomar parte por la superación del conflicto se convertirá, inevitable e inadvertidamente, en “parte integrante del conflicto”. Ello quiere decir que, si se opta por un modelo directivo o por un modelo no directivo, se estructurarán las mediaciones en función de resolver conflictos o de enriquecer la comunicación; y que no es posible perseguir ambos objetivos a la vez.<sup>26</sup>

## 6. Una interpretación ética de los diversos modelos de mediación

Estas diferencias se iluminan especialmente cuando se llega al fondo del planteamiento filosófico, ideológico y ético de los distintos modelos de mediación. Ya intenté mostrar en otra ocasión<sup>27</sup> que la razón última que produce la gran diferencia entre un planteamiento intercesor en mediación y otro neutral es de tipo antropológico. Lo que a primera vista parecen simples diferencias de método, sin importancia, corresponden en realidad a posiciones ideológicas diametralmente opuestas con relación a:

- una valoración sobre el conflicto y la conflictividad humana, positiva para unos y negativa para otros;
- una teoría sobre la verdad, o posición epistemológica, escéptica y pragmática o alternativa a estas dos, de tipo antirrelativista;
- y, finalmente, los supuestos antropológicos, o sea la visión del hombre de la que se parte: liberal individualista una y relacional, dialógica y comunitaria la otra.

---

<sup>26</sup> Algunos mediadores pretenden establecer una posición intermedia, intentando una pirueta que desconozca las diferencias de criterio y que construya un puente entre la resolución de conflictos y la mediación. Tanto Baruch Busch y Folger como Six son tajantes al respecto: ambas actuaciones son incompatibles y persiguen fines opuestos. Si ello no aparece claramente así es porque no se han comprendido suficientemente las últimas consecuencias filosóficas e ideológicas de las dos posiciones y por una pretendida opción falsamente “científica”, de tipo empírica, aferrada sólo a la administración de técnicas y procedimientos de análisis.

<sup>27</sup> Artículo: “Psicología i mediació: els models de mediació i la seva relació amb la psicologia” en *Revista Aloma. Revista de Psicologia i Ciències de l'Educació*, núm. 7, 2000, p. 150-176.

Este artículo acabará mostrando a continuación los referentes éticos generales que fundamentan el entramado de las distintas escuelas o modelos de mediación<sup>28</sup> con el apoyo en cuatro distinciones éticas al uso:

- La distinción de M. Weber entre ética de la responsabilidad y ética de la convicción.
- La distinción de J. Habermas sobre las acciones sociales: la acción teleológica y la acción comunicativa, los consensos fácticos y los consensos racionales.
- La distinción de A. Cortina, siguiendo a Kant, entre tres tipos de imperativos: los consejos de habilidad, los consejos de la prudencia y, finalmente, los mandatos de la moralidad.
- Los tres principios comunes a toda práctica profesional: el principio de beneficencia, el principio de autonomía y el principio de justicia.

### 6.1 M. Weber: ética de la responsabilidad y ética de la convicción

Para empezar, puede utilizarse la distinción de Max Weber entre la *ética de la responsabilidad* y la *ética de la convicción*.<sup>29</sup> La *ética de la responsabilidad* tiene en cuenta las consecuencias de las acciones y por lo tanto presupone que el criterio decisorio sobre una acción buena o mala no es otro que el resultado de esa misma acción. Si las consecuencias de la misma son gratas o deseadas, la acción será correcta; pero, por el contrario, si se siguen consecuencias negativas o no deseadas, será porque la acción es incorrecta. Se trata de un modelo consecuencialista de valoración ética que hace depender la bondad o maldad de una acción del resultado de la

<sup>28</sup> No analizo aquí los referentes filosóficos y éticos concretos de los diversos autores que sirven de base para estas reflexiones, sino que pretendo, tan sólo, mostrar las grandes diferencias de enfoque ético que se dan entre sus escuelas. Para analizar los referentes de J. F. Six, es indispensable el planteamiento del núm. 6 de *Les Cahiers de la Médiation*, titulado "La Médiation. Des Médiateurs", en donde se cita a Aristóteles, Husserl, Buber, Marcel, Ricoeur, Deleuze, Weil, Finkielkraut y, muy destacadamente, la influencia de la teoría del encuentro de Levinas, además de la influencia de Jankélévitch en la formación del pensamiento del autor. Sobre el planteamiento de la mediación transformadora de Baruch y Folger, es indispensable conocer el trasfondo comunitarista y dialógico de autores como Bernstein, Mac Intyre, Handler, Bellah, Etzioni, West, Henderson, Minow, Macneill, Lynch; véase el capítulo 9 de la obra ya citada, titulado: "Valores fundamentales: por qué importa la transformación".

<sup>29</sup> M. Weber, "la política como vocación" en *El político y el científico*. Madrid: Alianza Editorial, 1967. Para un análisis sobre esta distinción, véase B. Roman, "Los retos de la ética en el nuevo milenio". *Revista: Ars Brevis* núm. 6, 2000, p. 311-336. También puede ser útil para una primera aproximación la obra colectiva F. Torralba y otros, *Les étiques d'avui*. Barcelona: Claret, 1977.

misma. Esta posición es la propia de éticas de estilo hedonista y utilitarista, de corte liberal anglosajón, y la posición que se desprende del pragmatismo norteamericano. Para esta última corriente filosófica incluso el criterio de verdad o de veracidad depende del resultado de las acciones. Sólo es verdad aquello que tiene utilidad, algo así como que “bien está lo que bien acaba”.<sup>30</sup>

La ética de la convicción, en cambio, presupone que el valor de las acciones no depende del resultado de las mismas puesto que hay muchos factores incontrolados en ellas que no dependen de la voluntad del sujeto ético y que bien pudiera darse el caso de que una misma acción fuera buena o mala según el contexto en el que se produce, incurriendo así en una inconsistencia o contradicción moral. Es el caso paradigmático de las deontologías y las morales del deber, al estilo kantiano, en las que se considera que las acciones tienen valor moral en sí, con independencia de las consecuencias que se deriven de ellas. El valor de un sujeto humano no está en función de unos intereses determinados sino que merece respeto por el hecho de ser otro ser humano, independientemente de si de ello se deriva un perjuicio o un beneficio para los intereses de otros.

Si se aplica esta distinción a los modelos de mediación, no será difícil emparentar la mediación directiva, y con ella la Resolución de Conflictos, con un tipo ético de responsabilidad, mientras que puede identificarse la posición ética de la mediación no directiva como una ética de la convicción. Lo importante para la primera es el resultado de la mediación –un acuerdo satisfactorio, que satisfaga los intereses de todos a la vez– mientras que para la mediación no directiva lo importante no es la consecuencia sino el proceso en sí, la comunicación que se establece y el plus de inteligibilidad de la situación que hace que las partes crezcan en el proceso, con independencia del resultado final. Lo importante para la segunda es restablecer la consideración y el valor de hombre, digno

---

<sup>30</sup> Defienden esta posición autores como William James, *Pragmatismo, un nuevo nombre para algunas viejas maneras de pensar* (1907), John Dewey, *Experiencia y naturaleza* (1929), autor de la llamada teoría instrumentalista, o en la actualidad Richard Rorty, *Consecuencias del pragmatismo* (1982). James sostenía que las ideas se hacen verdaderas en la medida en que nos ayudan a entrar en relaciones satisfactorias con otras partes de nuestra experiencia, de tal modo que “una idea es verdadera mientras se crea que es provechosa para nuestras vidas”. Dewey mantenía que las relaciones de un organismo con su entorno son satisfactorias para él a veces y otras insatisfactorias. En este último caso la situación puede mejorarse por ajuste mutuo, proceso al que llama “indagación” (en inglés *inquiry*, ajuste mutuo entre un organismo y su entorno) con vistas a la satisfacción; de ello se deduce que una acción o una creencia son buenas o malas según las consecuencias satisfactorias para el organismo en cuestión.

de ser tenido en cuenta, digno de ser escuchado –de ahí la importancia práctica otorgada a la escucha activa– en un escenario nuevo introducido por el mediador, en presencia de todos los afectados.

El hombre es un ser para la comunicación y es en ella y por medio de ella que se recobra a sí mismo y puede reconocer esa misma dignidad y valor en el otro. La mediación no directiva no hace más que poner al servicio del hombre aquello que es el rasgo definitorio de su ser: el deseo de ser reconocido y valorado en su más genuina identidad como un fin en sí mismo y no como un medio para satisfacer los intereses de los demás. ¡El ser humano tiene dignidad, no tiene precio! Calcular el resultado de sus acciones con arreglo a unos baremos cuantitativos es, en realidad, rebajar su valor a mero instrumento de satisfacción.

Una mediación familiar, por ejemplo, no es exitosa necesariamente por el hecho de llegar a un acuerdo puesto que, si en el proceso de mediación las partes deciden y comprenden que su realidad exige un desacuerdo aún más grande, la mediación les habrá ayudado a reelaborar y descubrir su posición y fortalecer su yo. ¿Por qué iba a ser necesariamente negativo que una persona esté en desacuerdo con otra? Todos los seres humanos tienen derecho a sus desacuerdos y a sus conflictos, que constituyen una riqueza que permite avanzar y crecer.

Esto puede comprobarse especialmente en los juicios que merecen las situaciones humanas tanto para una escuela como para otra. En la clave de Resolución de Conflictos se pretende afirmar que no hay que juzgar las acciones buscando culpables y víctimas, sino prestar atención al hecho de que es más productivo buscar la manera de traducir los planteamientos de las partes enfrentadas a intereses manejables y transaccionables para así poder encontrar un acuerdo que satisfaga a todos por igual, de manera que se supere el conflicto, pura y simplemente, encontrando franjas comunes de intereses compatibles o impidiendo situaciones de “suma cero”, según el argot negociador.

Esta posición no repara en que, en realidad, ya está juzgando, previamente, todo conflicto como responsabilidad de las dos partes. En vez de juzgar a los culpables –viene a decir–, culpabilicemos a todos o absolvamos a todos para buscar una salida a la situación que sea verdaderamente inteligente y operativa. No resulta difícil entender que esta posición puede degenerar en situaciones de abierta imposición –o flagrante injusticia– con respecto a las partes débiles o agredidas en los conflictos. Quizás el ejemplo más



paradigmático recientemente vivido a escala internacional sea el de Bosnia.<sup>31</sup>

En el entramado teórico de la posición de la Resolución de Conflictos, y a pesar de que no se manifieste abiertamente, en realidad lo que éticamente se está transmitiendo es que la paz es el resultado de una hábil negociación y que, sólo si el egoísmo se ejecuta correcta, inteligentemente, relativizando las posiciones y las convicciones, podrá alcanzarse un estado de felicidad social perdurablemente estable. Un buen comportamiento es el que se deriva de un astuto cálculo sobre las propias expectativas.

## 6.2 Habermas: acción teleológica y acción comunicativa; los consensos fácticos y los consensos racionales

Por si esta distinción no resulta lo bastante clara, puede también utilizarse la distinción que Jürgen Habermas propone en su célebre libro, *Teoría de la acción comunicativa*, sobre las acciones sociales. Existen, según el autor, dos formas de actuar socialmente: la acción *teleológica* y la *acción comunicativa*. Dentro de la primera, distingue entre una acción instrumental y otra acción estratégica. La racionalidad instrumental es la que se utiliza sobre los objetos para manipularlos según las necesidades, mientras que la racionalidad estratégica es la que se usa como medio para influir en otros y conseguir así los propios objetivos. En cambio, la *acción comunicativa* pretende el entendimiento mutuo para asumir definiciones compartidas y construir el mundo juntos, a partir de los presu-

<sup>31</sup> Carles Torner (ed.) denuncia en su libro *La victòria pòstuma de Hitler* (Barcelona: Proa, 1995) las consecuencias prácticas de esta lógica aplicadas al caso balcánico: "No cal llegir entre línies per a endevinar la clau de comprensió que ha predominat en la interpretació d'aquests aviat tres anys de guerra: l'obsessió per l'origen del crim. Tots els pobles implicats en la guerra, siguin agressors o agredits, han esdevingut, irremissiblement, per al discurs dels mitjans, balcànics. Croats, serbis, bosnians –i tot indica que ben aviat albanesos, grecs, macedonis– són posseïts pels esperits balcànics de la baralla [...] la majoria dels nostres mitjans de comunicació han explicat dia a dia el conflicte: l'equidistància. Cal mantenir-se a una mateixa distància de totes les nacions en conflicte, no prendre partit, no intervenir perquè tots són semblantment bàrbars –balcànicament bàrbars. La nostra missió és intentar fer-los negociar –fent seure a la mateixa taula el representant dels agradits amb el dels seus botxins. [...] les nostres societats han anat pervertint com més va més les paraules per justificar la seva inacció. O la seva acció: forçar els febles a la rendició –pla de pau se'n diu [...]. De tant voler la pau a qualsevol preu, fins i tot el de legitimar, proposant-la, la definició ètnica del territori, s'ha multiplicat la guerra." p. 12-13. Abundado sobre el tema, Torner acaba de publicar su tesis doctoral sobre la memoria de la Shoah, en la que aparece tematizada la incommensurabilidad de las posiciones de los verdugos y de las víctimas. Torner, C.: Shohah. *Une pédagogie de la mémoire*. Paris: Les Éditions de l'atelier, 2001.

puestos éticos de un "acto ideal de habla".<sup>32</sup> Si se sigue esta distinción habermasiana, la mediación directiva usa una racionalidad estratégica directamente derivada de la teoría de la elección racional, de las teorías de la decisión y de la teoría de juegos, mientras que la mediación no directiva se situaría en una lógica más propia de la acción comunicativa.

En realidad, la teoría que subyace a la Resolución de Conflictos no es otra que la posición del "ideal chooser" descrita por John Rawls en su propuesta neocontractualista de la justicia como imparcialidad.<sup>33</sup> Rawls supone que es posible acordar unos principios de justicia, universalmente compartidos, simplemente a partir de una correcta protección de los intereses individuales puesto que todo ser racional -con capacidad para el cálculo- tenderá espontáneamente a maximizar sus intereses y se asegurará un mínimo de bienes que le permitan desarrollar su existencia con dignidad. La gracia y la novedad de la teoría de Rawls estriban en que se asegura la imparcialidad, y con ello la universalidad ética, por medio de la ignorancia -el velo de ignorancia- contenido en su célebre "posición original". Traducido, muy groseramente, vendría a ser algo así como que, si no se supiera la suerte que toca vivir en la existencia social, espontáneamente se alcanzaría el acuerdo en lo que sería un mínimo de justicia - maximin- calculándolo en beneficio propio, por si acaso tocaba la peor situación, de cara a la protección de los propios intereses.

Tanto en el empeño de Rawls como en el cuerpo teórico de la mediación directiva de la Resolución de Conflictos se parte de la utilización de una racionalidad de tipo económico, o de tipo estratégico, según palabras de Habermas. Las decisiones estratégicas siguen la máxima siguiente: "Escoge la estrategia que ofrezca el resultado más favorable dentro del marco de las reglas del juego y teniendo en cuenta a los adversarios". O sea, que se tenga en consideración el mal menor o el máximo beneficio posible ante una situación de incertidumbre; por ello suele emplearse un lenguaje muy parecido al que confiere sentido "moral" a una estrategia de negociación. Es usual que en diversos cursos de mediación se enseñen estrategias de las llamadas teorías de la decisión y de la teoría de juegos, paradigmáticamente explicitadas mediante el famoso

---

<sup>32</sup> Todo acto de habla implica implícitamente cuatro pretensiones de validez: 1. Inteligibilidad, 2. Verdad, 3. Corrección y 4. Veracidad.

<sup>33</sup> J. Rawls, *Teoría de la justicia*. México: FCE, 1985; *Justicia como equidad. Materiales para una teoría de la justicia*. Madrid: Ed. Tecnos, 1987; *Sobre las libertades*. Barcelona: Ed. Paidós, 1990.

“dilema del presidiario”. David Gauthier ha estudiado con profundidad esta teoría moral en su obra *Morals by agreement*.<sup>34</sup> Está claro que en esta clave de comprensión de la realidad lo que importan son los intereses, no las personas ni su crecimiento, y que por eso mismo su posición se apoya en una concepción moral relativista y escéptica; para una buena negociación hace falta, sobre todo, flexibilidad y estorban, en cambio, las convicciones fuertes que le impondrían límites.

En la posición ética de la mediación no directiva pueden reconocerse los elementos que fundan la ética discursiva a partir de un “acto ideal de habla”. Básicamente: la simetría –que nadie, incluido el mediador, ocupe una posición de disimetría, de desequilibrio o de poder–, la consideración de todos los afectados, el intercambio de los roles en el diálogo –o sea, hablar, callar y escuchar, indicando con ello que el relato del otro merece ser escuchado y tenido en cuenta– y, sobre todo, la búsqueda de la dignidad del otro como “interlocutor válido” por medio de la verdad y la veracidad compartidas. Y, más particularmente, la pretensión de un compromiso ético procedimental y no de resultados: el mediador se obliga a un comportamiento ético de respeto por la situación comunicativa y se prohíbe a sí mismo la menor injerencia en el contenido y en el resultado de la mediación.

Las éticas del diálogo<sup>35</sup> –también llamadas discursivas o del consenso– se fundan en la competencia interactiva, o dialógica, de la comunicación humana, mediante el uso de las premisas y las reglas comunicativas como el único elemento no condicionado sobre el que legitimar la moral de las sociedades pluralistas. Ello hace de estas teorías éticas unas teorías de tipo procedimental capaces de generar consenso social. Sin embargo, no se refieren a un mero consenso *fáctico* –si se entiende por tal aquel que sólo tiene en cuenta los estrictos intereses de los participantes– sino a un consenso racional. Según esta concepción ética, los pactos, si los hay, no son por ellos mismos fuente legitimadora de las acciones morales, sino que su legitimidad se funda en una racionalidad dialógica que pueda ser universalizable, o sea, válida para todos. Dicho de otro modo, no es la voluntad calculadora de los individuos la que legitima las acciones, lo que las hace morales, sino su validez inter-

---

<sup>34</sup> D. Gauthier, *Morals by agreement*. Oxford: Clarendon Press, 1986.

<sup>35</sup> Considero como tales las teorías de la “situación ideal de habla” de J. Habermas, de la “comunidad ideal de argumentación” de K. O. Apel y las aportaciones de A. Cortina.

subjetiva: la búsqueda cooperativa de la verdad. Ello implica que se excluye, a la vez, el relativismo y cualquier desfiguración de la comunicación puesto que para la racionalidad comunicativa el objetivo del lenguaje es el entendimiento mutuo y no la búsqueda instrumental de los objetivos del individuo.

*El consenso fáctico* -resultado al que se llega aplicando la racionalidad estratégica- usa el lenguaje como un instrumento al servicio de los intereses mientras que el consenso racional considera el lenguaje como el medio en el que, o dentro del que, es posible definir las situaciones humanas para que puedan ser compartidas. Desde esta perspectiva, el mediador directivo (Resolución de Conflictos) establecería estrategias en un acto de mediación para conseguir acuerdos del estilo consenso fáctico, y llegaría a interpretar la validez o el éxito de la mediación a partir de su consecución mientras que el mediador no-directivo (mediación transformadora o mediación encuentro) buscaría, junto con los mediores, aquellos elementos comunicativos que conducirían, idealmente, a una situación de consenso racional.

La ética discursiva tiene por base una concepción del hombre como "interlocutor válido", o como ser capaz de comunicarse y de argumentar, que es también lo que propiamente anima la mediación encuentro o no directiva. Por ello, la identidad humana, que consiste en la capacidad comunicativa, es un proyecto que cabe realizar por medio del reconocimiento mutuo entre los hombres, y en este sentido apunta a un horizonte utópico -que Habermas llama "situación ideal de habla" y Apel "comunidad ideal"- que se va gestando por medio del desarrollo de un procedimiento de "decisión racional" compartida.

Este procedimiento consiste en discernir como éticamente válido aquello que procede del reconocimiento mutuo entre los hombres, y supone un largo proceso en el que van aflorando las bases materiales y morales que permiten decidir verdaderamente desde la persona misma. Dicho de otro modo, se trata de un proceso de profundización en la autonomía, o la autodeterminación, en el que la búsqueda de la verdad y el progreso moral van parejos, puesto que todo aquel que tenga alguna pretensión de verdad ha de fomentar que los hombres reconozcan su propia identidad a través del diálogo. Forzando un poco el lenguaje y la teoría discursiva, podría decirse que la mediación no directiva constituye una estrategia al servicio de este ideal habermasiano. Practicando actos de mediación y estableciendo espacios ternarios de encuentro nos

acercamos progresivamente a este horizonte ideal, ideal que la mediación directiva, por definición, no puede contemplar por su pragmatismo larvado.<sup>36</sup>

### **6.3 Cortina (Kant): los consejos de habilidad, los consejos de la prudencia y los mandatos de la moralidad**

Abundando en la misma línea de reflexión de Habermas, Adela Cortina, representante de las éticas discursivas en nuestras latitudes, ha utilizado estas mismas distinciones para estudiar la moralidad de las estrategias de Resolución de Conflictos. En un artículo titulado Resolver conflictos, hacer justicia, en el que sigue la distinción kantiana entre tres tipos de imperativos –los consejos de habilidad, los consejos de la prudencia y, finalmente, los mandatos de la moralidad–, muestra que no toda utilización de la llamada educación para la paz y Resolución de Conflictos puede ser considerada bajo un único e idéntico grado de, por así decirlo, “intensidad” moral.

En el primer estadio, se considerarían las técnicas de “resolución de conflictos” como meros consejos de habilidad, de tal manera que ante un conflicto cabría inmediatamente un atento análisis de las causas del mismo y una exploración imaginativa de las alternativas según sus previsibles consecuencias. Acertadamente, A. Cortina apunta que cabe preguntarse:

“¿Desde qué meta o desde qué perspectiva es preciso valorar las consecuencias? Porque si la meta queda al albur, entonces muy bien puede ser que en ocasiones algunos individuos saquen ventaja del conflicto y les interese más agudizarlo que disolverlo. Es el caso de quien cuenta con el poder –de los votos, del dinero– y más gana cuanto más aplasta a la minoría o al pobre; o el de quien tiene una psique débil, y el psicólogo le aconseja en una situación de conflicto que mienta y calumnie con tal de salvar el pellejo.

Si el criterio de valoración es el beneficio individual, entonces el habilidoso puede ser verdaderamente perverso o psíquicamente débil o cobarde.”<sup>37</sup>

<sup>36</sup> Es en este sentido en el que puede interpretarse el compromiso político de la mediación, del que tanto habla J. F. Six.

<sup>37</sup> A. Cortina, “Resolver conflictos, hacer justicia” en *Cuadernos de Pedagogía*, núm. 257, abril de 1997, p. 55.

En el segundo estadio, cabría entender la Resolución de Conflictos como consejos de prudencia, con vistas, no sólo inmediatamente a una solución egoísta y momentánea de los conflictos, sino a la felicidad ampliando su horizonte tanto temporal como significativo. Pero esta ampliación tampoco permite salir de la racionalidad estratégica.

“Desde la racionalidad estratégica, sea habilidosa o prudencial, un sujeto contempla a los demás desde la perspectiva de su beneficio inmediato o desde su felicidad a largo plazo. Desde esa perspectiva puede aconsejarle su razón o bien tomar los conflictos como juegos de suma cero, en los que lo que uno gana, lo pierde el otro; o bien como juegos de no suma cero, en los que todos pueden ganar. En el primer caso, la persona intentará resolver el conflicto sacando ganancia y arrebatándola a los demás. En el segundo, intentará tomarlo como una ocasión para la cooperación, de la que todos obtienen beneficio. Sin embargo, optar por una forma de juego u otra depende de lo que coyunturalmente aconseje la prudencia, contando con los datos de la situación.”<sup>38</sup>

Por último, ya en el tercer estadio, el de los mandatos de la moralidad, para salir de la racionalidad estratégica e ingresar en la moralidad se exige dar un paso más allá de la prudencia para establecer la acción en el ámbito de la justicia por medio de la racionalidad comunicativa. Se trata, según Cortina, de “colorear” las estrategias y las habilidades con el “momento deontológico”.

“No se trata sólo de encontrar soluciones para los conflictos que rebajen la tensión psicológica. Se trata, sobre todo, de encontrar soluciones justas para quienes se encuentran implicados en ellos. Porque las relaciones humanas se producen entre sujetos que, aún antes de saberse en confrontación, se reconocen mutuamente como seres humanos. Sin ese reconocimiento mutuo, nadie aprende a saberse persona. Educar en ese mutuo reconocimiento, educar en la consideración de todas y cada una de las personas como seres que aspiran a una vida digna y plena y merecen lograrla, es el procedimiento infalible para orientar las estrategias de resolución de conflictos en el sentido justo, en el sentido de la justicia.

---

<sup>38</sup> A. Cortina, opus cit, p. 56.

No basta con aprender a resolver los conflictos para liberarse de la angustia psicológica. Urge aprender a resolverlos haciendo justicia.<sup>39</sup>

A pesar de que A. Cortina no establece distinción alguna sobre distintos tipos de lo que ella llama "estrategias de resolución de conflictos", puede identificarse inmediatamente que lo que nosotros hemos llamado mediación directiva (Resolución de Conflictos) se situaría en el primer o segundo estadio, de consejos de habilidad o de prudencia, siguiendo una lógica de racionalidad estratégica, y que la mediación no directiva, en cambio, debería situarse en el ámbito de la moralidad, de acuerdo con una lógica de racionalidad comunicativa.

La primera no impone límites morales a la negociación puesto que entiende el éxito o fracaso de una situación a partir del resultado que se obtenga para los intereses de todos, mientras que la segunda discrimina entre las diversas situaciones humanas ya que comprende que no todas ellas permiten una mediación. El límite se sitúa en aquellas situaciones en las que el conflicto degenera en violencia. Es, en realidad, por una posición moral relativista que la mediación intercesora o directiva de la resolución de conflictos no acostumbra a hacer distinción entre situaciones conflictivas puesto que, en teoría, puede tratar de resolverse cualquier situación conflictiva en clave de intereses.

Esta distinta posición ética tiene importantes repercusiones prácticas e implica profundas diferencias de criterio en cuanto a la aplicación de las técnicas de mediación, que habitualmente pasan desapercibidas. Por ejemplo:

- Para la mediación directiva, todo tipo de problemas y conflictos son resolubles en clave de intereses y no existe límite a la negociación. Para la no directiva, en cambio, el límite es un límite ético puesto que parte de la exigencia del respeto por el ser humano. Existen unos mínimos elementos humanos universales –reco- gidos, por ejemplo, en la Declaración de los Derechos Humanos– que no son negociables. Y, cuando estos mínimos son violados, lo que hay que hacer no es hablar educadamente con los verdugos sino pura y simplemente intervenir para evitar males mayores a las partes que hayan sufrido agresiones injustamente.
- Para la mediación no directiva, el código ético que dirige el comportamiento del mediador implica que debe rechazar o abandonar toda mediación en curso en la que no pueda mantenerse en

---

<sup>39</sup> A. Cortina, opus cit, p. 56.

una posición neutral con relación a la situación humana o conflicto que es objeto de la mediación. Si el mediador no puede ser neutral con relación al conflicto, es señal de que debería implicarse de algún modo en corregir la injusticia cometida, o que está demasiado sensibilizado con la situación, cosa que puede impedirle desempeñar su función de "tercero". No vale mantenerse "artificialmente" neutral para así poder jugar el "rol" de mediador eficiente y efectivo. Una situación en la que se conculcan derechos humanos o en la que se pretende destruir al otro no es susceptible de mediación.

- Ello implica que, en sentido estricto, el campo de actuación de la mediación es limitado. La mediación no directiva es humilde. No se cree una panacea universal que redimirá de las contradicciones "resolviendo todos los conflictos". Se dirige especialmente a la prevención más que al tratamiento de situaciones conflictivas. Sin embargo, resulta pertinente en aquellas situaciones conflictivas en las que el conflicto deriva de una mala comunicación entre las partes, o simplemente sirve para rebajar las tensiones y mejorar la comunicación en un conflicto de intereses.
- Por esta misma razón, la mediación no directiva se presenta, no como una alternativa, sino como una figura en abierta colaboración con otras formas de intervención en los conflictos, como la justicia. No supera a la justicia, por ejemplo, como tan problemáticamente pretende la mediación directiva, sino que la potencia. Tampoco pretende invadir otros campos profesionales, como el de la abogacía o la psicología. Por ejemplo, una mediación familiar que no consigue un acuerdo no por ello será un fracaso; si consigue que el acto judicial no represente una herida mayor y lo prepara, habrá ayudado a recorrer el camino hacia el juez en mejores condiciones de diálogo. Pero ello conduce ya a una pretensión muy distinta de la "solución universal" de todos los males.
- La mediación directiva tiende a reinterpretar todos los conflictos humanos en clave de intereses, o como luchas por el poder, puesto que considera, de forma reduccionista, que toda situación humana es evaluable y abordable sólo a partir de esa clave de comprensión, en particular a partir del miedo. Huye de los conflictos intentando diluirlos estratégicamente e instaurando una paz engañosa fruto de un cálculo. La mediación no directiva interpreta, en cambio, los conflictos como un espacio en el que poder crecer y no huye de ellos; es más, los respeta de tal modo que prefiere un conflicto irresuelto, pero bien planteado, a una



evasiva superficial pactada. ¿Por qué debería ser necesariamente mejor una vida sin conflictos?

- Según la lógica de la mediación no directiva, todos tienen derecho a sus conflictos. A veces, mantener o incrementar un conflicto –por ejemplo, la tan manipulada no violencia de Mahatma Gandhi– puede ser fruto de una obligación ética que se derive del compromiso por la protección de la dignidad humana. Según la lógica de la mediación directiva, un conflicto es un problema mal planteado que necesita supervisión técnica a fin de resolverlo de otro modo menos costoso. Un héroe no es alguien que asume su deber desinteresadamente sino una especie de ignorante fanático que se confunde de problema.

#### ***6.4 El principio de beneficencia, el principio de autonomía y el principio de justicia***

Otra forma de mostrar las diferencias éticas que están en la base de los distintos planteamientos de las escuelas o modelos de mediación (puede ser la referencia a los principios de la ética profesional. Usualmente, en el tratamiento ético de las deontologías profesionales se distinguen tres principios comunes a toda práctica profesional: el principio de beneficencia, o la buena práctica que ejerce el profesional; el principio de autonomía, o respeto por las decisiones del cliente o usuario; y el principio de justicia, o la relación del profesional con el cliente en el marco general de la justicia social.

La mediación directiva pondría el acento especialmente en el principio de beneficencia, entendido como buscar el bien del sujeto o sujetos, mediados, sin tener en cuenta un respeto prioritario por el principio de autonomía de estos mismos sujetos. Se trata de liberarles de sus conflictos –en esto consistiría el bien o la finalidad de la mediación directiva apoyándose en la pericia del mediador experto. En realidad, su función fácilmente degenera en paternalismo, en el sentido de que juzga los conflictos como algo que cabe superar y decide –al menos implícitamente– cuál es la mejor salida posible para ellos. El problema fundamental con el que nos encontramos es el de saber si el acuerdo conseguido es el que efectivamente “satisface” a las partes o al mediador. El principio de justicia con relación al contexto social es comprendido bajo una clave economicista y asegura que la sociedad tiene el derecho –o incluso la obligación– de asegurar la paz para el mayor beneficio de todos; ello se traduce en campañas de reducción de la conflictividad justificándolas con arreglo al ahorro de costos sociales. Dicho de otro modo, la sociedad establece de forma supletoria mecanismos de

resolución de conflictos para limitar el malestar social en beneficio de todos, e invade así la esfera de decisión libre de los ciudadanos en sus propios asuntos.

La mediación no directiva, en cambio, concedería preponderancia al principio de autonomía de las partes, con una exquisito respeto por sus libres decisiones y autoprohibiéndose inmiscuirse en el contenido de "sus asuntos". El principio de beneficencia se entendería en el sentido de que la única finalidad del proceso de mediación es la revalorización –o fortalecimiento del yo– y el reconocimiento por las partes de que puede producirse en un espacio tercero de comunicación. El bien o la finalidad de la mediación no es otro que el de potenciar la libertad del sujeto medior para que, de forma antipaternalista, sea más intensamente él mismo y pueda autogestionar su propia realidad con una mayor claridad y convencimiento. No es finalidad de la mediación resolver los conflictos ni hallarles una salida pericial. También el sentido del principio de justicia es distinto aquí puesto que no se presupone que una sociedad mejor es aquella que no tiene conflictos o que los reduce profilácticamente, sino aquella que toma consciencia de las oportunidades de mejora y de enriquecimiento social que se manifiestan a través de los conflictos y que potencia la capacidad de sus ciudadanos para autogestionar mejor su crecimiento, sus conflictos y contradicciones.

## 7. Conclusión

A modo de resumen, podría concluirse que:

- la mediación directiva, propia de la Resolución de conflictos, implica una ética de la responsabilidad que da valor al resultado consecuencialista de las acciones morales y que usa una racionalidad estratégica que sigue los consejos de la habilidad o de la prudencia. Considera el principio de beneficencia de forma paternalista a costa de limitar la autonomía de las partes, en el marco de un principio de justicia abusivamente intervencionista;
- por el contrario, la mediación no directiva, o transformadora, implica una ética de la convicción que da valor deontológico a las acciones en sí, con independencia de sus consecuencias, y que usa una racionalidad comunicativa que sigue los mandatos de la moralidad. Considera que el principio predominante es el de autonomía y sitúa los principios de beneficencia y de justicia al servicio de la comunicación humana.

En última instancia, la distancia ética que separa el modelo de mediación directiva del modelo no directivo no es otra que la

que separa los imperativos hipotéticos kantianos de los categóricos. El valor de un sujeto humano no está en función de los intereses de alguien, o de lo que pueda obtener de él, sino que merece respeto por el hecho de ser otro ser humano, independientemente de si de ello se deriva para los intereses de otro un perjuicio o un beneficio. La estricta finalidad de la mediación como un ámbito de comunicación en el que pueden producirse el reconocimiento y revalorización –fortalecimiento del yo– de los seres humanos escenifica, de hecho, el reconocimiento de la dignidad humana: el otro tiene valor por sí mismo, es un fin en sí mismo. Es una persona que merece ser escuchada y valorada.

Recientemente el Dr. Sélim Abou, rector de la Université Sanit-Joseph de Beirut, haciéndose eco en Barcelona de unas palabras de Vaclav Havel, contraponía la cosmovisión angloamericana del mundo, ideología que está dirigiendo la globalización de los mercados, a otra cosmovisión propia del humanismo latino, invitándonos a “una resistencia real a la hegemonía del pensamiento único vehiculado por la lengua inglesa o, mejor dicho, angloamericana”. Quisiera acabar este trabajo con sus palabras mostrando otra vez, ahora por medio de ellas, que el modelo de mediación directiva de la Resolución de Conflictos no es neutro ni a-ideológico, sino que constituye una expresión más de esta cosmovisión angloamericana de la realidad, que tan poco tiene que ver con los valores de nuestro humanismo latino de los que deriva el modelo de mediación no directiva.

El Dr. Sélim Abou definía muy bien las características de ambas cosmovisiones.

“Es evidente que esa visión de la globalización atenta contra la identidad del ciudadano, considerado esencialmente como consumidor y, por el mismo hecho, contra su identidad de hombre especificada por la razón y la libertad. En efecto, la libertad aquí ya no es una instancia crítica que, en nombre de los valores universales, ejerce su discernimiento en el seno de la sociedad política; se halla más bien reducida a la función del libre albedrío y de sus opciones sumamente condicionadas. De la misma manera, la razón ya no es tampoco la facultad de lo incondicionado y de la superación; se halla limitada a la función calculadora del entendimiento. Me parece que estos son los valores promovidos por el angloamericano, en cuanto agente de homogeneización cultural [...] (el humanismo latino)... haría prevalecer, a largo plazo, cierta idea del humanismo que no puede contentarse con el pragmatismo anglosajón y la idea del equilibrio de los intereses que le sirve de sustento. El humanismo latino está directamente basado en la

idea de lo universal, pero no solamente lo universal abstracto, es decir, la idea de humanidad en general, sino también lo universal concreto, o sea, todas las maneras reales y posibles de ser hombre que encarnan precisamente las culturas en toda la extensión de su diversidad.”

¿Bajo qué inspiración vamos a fundar nuestros estudios universitarios en mediación: humanismo latino o pragmatismo anglo-americano? He ahí el dilema práctico, ideológico y ético que deberíamos aprender a reconocer, debatir y enseñar en la universidad.

### Abstract

In this article, Professor Jordi Giró, knowledgeable about the philosophy of mediation, analyses the concept of mediation and its possible application in the teaching setting. Beyond its normal use, the author carefully analyses the concept and distinguishes it from other related concepts. Likewise, he studies the different models of mediation and their ethical interpretation in the light of the philosophy developed by Weber, Habermas and Valencian philosopher Adela Cortina.