

MEDIACIÓN COMUNITARIA
CONFLICTOS EN EL ESCENARIO SOCIAL URBANO

ALEJANDRO MARCELO NATÓ
MARÍA GABRIELA RODRÍGUEZ QUEREJAZU
LILIANA MARÍA CARBAJAL

ALEJANDRO MARCELO NATÓ

Abogado, mediador, especialista en gestión de conflictos públicos y master en PNL. Expositor en congresos, encuentros y charlas nacionales e internacionales. Docente universitario: Posgrado de Negociación y Resolución de Conflictos de la Facultad de Derecho, UBA, UNNE, Maestría de Resolución de Conflictos (U. de Lomas de Zamora) y en ISEDET. Profesor invitado en la Universidad de Barcelona, VIC y la Complutense de España; U. Católica de Asunción; U. de Sonora, México. Se desempeñó como Coordinador de los Programas Sociales (Ministerio de Justicia de la Nación); Defensor del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires; Consultor Senior BID; Representante del Programa Mediamente (Red Urbal Europa-América Latina); Miembro de la Red de Apoyo Proyecto de Diálogo Democrático (PNUD). Coautor de los libros *Mediación x 7* (Barcelona), *Las Víctimas de las Drogas* (Buenos Aires). Presidente del Centro Internacional de Estudios sobre Democracia y Paz Social (México) y Presidente de la Asociación Civil Emprendimientos Sociales y Productivos (Argentina)

MARÍA GABRIELA RODRÍGUEZ QUEREJAZU

Pedagoga, mediadora, formadora de formadores y master en PNL. Expositora en congresos, encuentros y charlas nacionales e internacionales. Docente universitaria: Posgrado de Negociación y Resolución de Conflictos de la Facultad de Derecho (UBA), UNNE, Maestría de Resolución de Conflictos (U. de Lomas de Zamora) y en ISEDET. Profesora invitada en la Universidad de Barcelona, VIC y la Complutense de España; U. Católica de Asunción y U. de Sonora, México. Se desempeñó como Coordinadora del Programa de Mediación Comunitaria y del Registro Nacional de Mediadores Comunitarios (Ministerio de Justicia de la Nación); Mediadora y Docente en la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires; Consultora Senior BID; Investigadora del Programa Mediamente (Red Urbal Europa-América Latina); Miembro de la Red de Apoyo Proyecto de Diálogo Democrático (PNUD). Coautora de los libros *Mediación x 7* (Barcelona), *Las Víctimas de las Drogas* (Buenos Aires). Miembro fundadora de la Fundación Mediadores en Red y Presidenta de Diseño Comunitario Asociación Civil

LILIANA MARÍA CARBAJAL

Arquitecta graduada en la UBA, donde se desempeñó como Docente e Investigadora en la Facultad de Arquitectura. Mediadora especialista en "Mediación Comunitaria", Formadora de Formadores en Mediación, y ha obtenido la "Certificación de Competencias en Mediación" (BID-FOMIN-CAC). Ha participado en carácter de expositora en diversos congresos, encuentros y charlas nacionales e internacionales. Es autora de artículos sobre temas de su especialidad. Actualmente desarrolla su actividad como mediadora en el Centro de Resolución de Conflictos de la Sociedad Central de Arquitectos y como Directora Académica e integrante del equipo docente de Diseño Comunitario Asociación Civil

MEDIACIÓN COMUNITARIA

CONFLICTOS EN EL ESCENARIO SOCIAL URBANO

- Conflictos en la comunidad •
 - Conflictos públicos •
- Conflictos interculturales •
 - Enfoques y abordajes •

 **EDITORIAL
UNIVERSIDAD**
RIVADAVIA 1225 - CIUDAD DE BUENOS AIRES

Nató, Alejandro Marcelo
Mediación comunitaria / Alejandro Marcelo Nató; María Gabriela Rodríguez
Querejazu; Liliana María Carbajal - 1ª ed. - Buenos Aires : Universidad,
2006.

240 p. ; 23x16 cm.

ISBN 950-679-392-1

1. Mediación. 2. Mediación Comunitaria. I. Rodríguez Querejazu, María
Gabriela II. Carbajal, Liliana María III. Título
CDD 303.69



ISBN 950-679-392-1
ISBN 978-950-679-392-0

© Copyright by EDITORIAL UNIVERSIDAD S.R.L.
Rivadavia 1225 - C1033AAC Ciudad de Buenos Aires
www.ed-universidad.com.ar

Hecho el depósito de la ley 11.723. Derechos reservados.
Impreso en el mes de abril de 2006,
en los Talleres Gráficos Edigraf S.A.,
Delgado 834, Ciudad de Buenos Aires, Argentina.

PRÓLOGO

“Visión es el arte de ver lo invisible”
(JONATHAN SWIFT)

Tendría que honrar con este prólogo muchas cosas vividas a lo largo del movimiento de la Mediación en la Argentina; sin embargo, he preferido hacer algo más cercano y común, dado el cariño y la amistad compartida que me unen con los autores, al menos con dos de ellos: María Gabriela y Alejandro. Ambos, junto con Liliana Carbajal, a quien extendiendo mi respeto y reconocimiento, han logrado hacer de este prelude algo que sostienen y defienden a lo largo de todo su libro: dar cabida a lo distinto, lo diverso, lo diferente. Y así es, ya que mis orígenes se hallan en el campo del Derecho, y más precisamente en la administración de justicia.

Muchos saben y recuerdan que a principios de los años noventa decíamos que al Derecho no se le podía pedir todo, porque, ya sea por su filosofía como por su método, no llega a ser lo suficientemente abarcativo para dar soluciones a la cada vez más creciente complejidad social. Desde esta óptica, al Derecho debemos verlo como una forma especial, dentro de muchas otras, de resolver conflictos. La Mediación, que se aleja del Derecho y se acerca a la justicia de las partes, es una de ellas. Por ello hemos sostenido que la administración de justicia excede la actividad de los jueces en su función de aplicar normas y comprende además la llamada Resolución Alternativa de Disputas, que debe ser ofrecida y garantizada a los usuarios del sistema.

Este libro puede tener muchas lecturas. De hecho, todos los libros las tienen. Sin embargo, esta multiplicidad de criterios, enfoques, saberes y miradas de los que dan cuenta los autores —y podrían dar los lectores—, no resiente la conclusión que es única: la necesidad de innovar en las formas de abordar los

conflictos, sean estos en la comunidad, públicos o interculturales, según la clasificación establecida por los autores dentro del escenario social urbano. La Mediación Comunitaria en estas tres clases de conflictos apunta, entre otros, a los siguientes objetivos: la ampliación del acceso efectivo a la justicia mediante la instalación de canales no formales y descentralizados para el tratamiento de las disputas; la recomposición de los vínculos interpersonales; la construcción y consolidación de las relaciones entre los actores de la comunidad; el fomento de la participación social activa en la solución de sus propios problemas; la creación de nuevos espacios por la misma comunidad para solucionar conflictos sociales y, por último, pero no por ello menos importante, el fortalecimiento en la educación para el diálogo y la paz en la comunidad.

Mi deseo es que este aporte novedoso, que es generoso en información y honesto en exposición, llegue a ser para todos los otros lectores, provengan de cualquier área científica o sean simplemente legos, tan motivador como lo fue para mí. María Gabriela, Liliana y Alejandro nos dan aquí una muestra de su compromiso activo con la cultura de la paz.

De nuestras acciones y actitudes cotidianas en el trabajo y en la familia, de la educación en nuestras escuelas y comunidades, de nuestra imaginación y de nuestros corazones, surgirá un nuevo modelo de sociedad que destierre la violencia. Esta es la propuesta profunda que contiene este texto.

DRA. GLADYS STELLA ÁLVAREZ

19 de febrero de 2006.

PRESENTACIÓN

La Mediación ha recorrido un largo y fructífero camino. Como participantes de este proceso en la Argentina, hemos tenido la suerte de compartir distintos espacios —de formación, capacitación, reflexión y trabajo— que nos han brindado una experiencia inestimable tanto desde el punto de vista humano como desde el académico y el profesional.

Las aspiraciones de la Mediación en general y de la Mediación Comunitaria en particular se han extendido en forma considerable, multiplicándose las necesidades derivadas de los nuevos escenarios sociales, políticos, económicos y culturales. Es por ello que nos pareció útil repensar algunas de las fórmulas y nociones que servían como marco para nuestro trabajo con el fin de ofrecer un aporte a la Mediación, a los mediadores, a los “mediados” y a quienes, a pesar de que no transitan los ámbitos específicos de esta práctica, desde su tarea en instituciones u organizaciones sociales o como ciudadanos anhelan vivir en una sociedad en la que el respeto y el reconocimiento mutuos permitan establecer vínculos en la diversidad y enriquecidos por la diversidad.

Iniciamos este recorrido con la convicción de que para pensar algo nuevo hay que pensar de nuevo. Luego, una disciplina como la Mediación requiere múltiples conocimientos, por lo que hemos visto la necesidad y experimentado el estímulo de pensar “desde” y “hacia” la Mediación. Así, hemos explorado los conceptos que confluyen o atraviesan el conflicto social urbano y hemos intentado tender puentes entre disciplinas diversas. Desde ya, muchos de los supuestos teóricos y conceptualizaciones que subyacen o dan cuerpo a estas reflexiones provienen de campos del saber en los que no somos expertos. Es así como nuestras narrativas se entremezclan con otras elaboradas por autores provenientes de otros campos del saber. Esta “co-construcción” o “his-

toria alternativa” no pretende formular conclusiones absolutas, sino posibles respuestas a las preguntas que nos hemos planteado en nuestro tránsito por la Mediación y, en algún sentido, por la vida.

Los tiempos contemporáneos no nos alientan a ser optimistas pero sí a tener esperanzas. El desafío de constituir una sociedad-ciudad pluralista e inclusivista es una empresa a la que todos debemos autoconvocarnos y en la cual los mediadores podemos colaborar para edificar un nosotros y, en un sentido más amplio, una cultura de la buena convivencia.

La Mediación Comunitaria propicia la creación de espacios en los cuales la propia sociedad entabla un diálogo constructivo para superar sus inconvenientes de todos los días, imagina nuevos sentidos y traza nuevos senderos hacia la concordia. Este instituto conlleva así un contenido profundamente humano y se torna una propuesta de entendimiento.

Como en toda nueva disciplina, aquello que sabemos es incompleto o disperso. Esto es inevitable. Empero, lo único que podemos hacer es escudriñar los bordes difusos de disciplinas fraternas, ya que justamente en sus límites podremos enriquecer nuestra mirada para observar nuevos fenómenos.

Esta presentación —como toda historia y como todo relato— también necesita una moraleja: escribir un libro es un modo de dar cuenta de nuestra propia formación y, al mismo tiempo, un nuevo punto de partida.

Finalmente, como todo libro, es el resultado de múltiples circunstancias que incluyen esfuerzos, compromisos, azares...; todos ellos merecerían agradecimientos innumerables y de distinta índole: profesionales, intelectuales, editoriales, afectivos. A modo de mínimo registro queremos agradecer, entonces, a actores voluntarios o involuntarios de este texto: a nuestros colegas, a nuestros amigos, a nuestros alumnos, a Editorial Universidad por la presente publicación, a nuestros vínculos más cercanos y muy especialmente a los “mediados” que nos han brindado la posibilidad de intervenir en algún aspecto de sus vidas y, en algún sentido, orientar las nuestras.

LOS AUTORES

ÍNDICE

PRÓLOGO DE LA DRA. GLADYS STELLA ÁLVAREZ	7
PRESENTACIÓN	9

CAPÍTULO I

ASPIRACIONES DE LA MEDIACIÓN

• Consideraciones preliminares	15
• Hacia una definición de Mediación	23
— La noción de ciudadanía	24
— La Mediación como profesión	27

CAPÍTULO II

ESCENARIO SOCIAL URBANO

• ¿Qué sociedad?	33
• ¿Qué ciudad?	38
• Violencias urbanas	42
• Consideraciones finales	50

CAPÍTULO III

ACERCA DE LA COMUNICACIÓN

• Cuestiones generales sobre la comunicación	53
• Otras miradas acerca de la comunicación	64
— La “acción comunicativa”	68
— El discurso en los “medios de comunicación”	71
• Consideraciones finales	73

CAPÍTULO IV

ACERCA DEL CONFLICTO

• Consideraciones generales acerca de la noción de conflicto ...	75
• Clasificación de los conflictos en el escenario social urbano ..	83
— Conflictos en la comunidad	85
— Conflictos públicos	86
— Conflictos interculturales	86

CAPÍTULO V

CONFLICTOS EN LA COMUNIDAD

• Consideraciones generales	87
• Relaciones de vecindad y/o urbanas	90
• La ciudad diversa	92
• La ciudad “homogénea”	102
— La pequeña comunidad, “los que ganaron”: el “imaginario country”	102
— La pequeña comunidad, “los que perdieron”: la “villa miseria”	105
• Consideraciones finales	108

CAPÍTULO VI

CONFLICTOS PÚBLICOS

• Consideraciones generales	111
• Algunos casos emblemáticos	112
• El conflicto social a la suerte de la “contradicción estatal”	117
• Acerca de la sociedad civil	121
• Hacia otra mirada de los conflictos sociales	123
• Dinámica del conflicto público	127

CAPÍTULO VII

CONFLICTOS INTERCULTURALES

• Connotaciones de los conceptos “cultura” e “identidad”	134
• De la tolerancia al reconocimiento	137
• Del multiculturalismo a la interculturalidad	138
— Las minorías culturales	143
— La inmigración	144

— La globalización o mundialización	147
— La exclusión social	152
• Diálogo intercultural	156

CAPÍTULO VIII

PRINCIPIOS DE LA MEDIACIÓN

• La neutralidad	162
• El compromiso de confidencialidad	166
— El convenio	167
— El respeto por las historias	169
• Voluntariedad	169
• Hacia nuevas formulaciones. La actitud del mediador	171
— El respeto y el reconocimiento	172
— La presencia y la prudencia	177

CAPÍTULO IX

INTERVENCIONES

• Acerca de los modelos de Mediación	181
— El modelo “tradicional”, basado en la Escuela de Negociación de Harvard	182
— El modelo “transformador” (Bush-Folger)	187
— El modelo “circular-narrativo”	190
— La propuesta de John Paul Lederach	194
• El abordaje de los conflictos en el escenario social urbano	196
— Ejes conceptuales	198
— Acción colectiva. Actores colectivos. Minoría activa ..	198
— Acontecimiento	199
— Liderazgo social	200
— Multitud	201
— Fortalecimiento comunitario	202
— Prevención	205
— Representaciones sociales	207
— Identidad social	210
— Redes sociales	211
— Ejes metodológicos	215
— Primer contacto con la situación. Método social	216
— Guía orientativa para un proceso de Mediación Comunitaria	217
— Entrevistas sociales	217

— Etapas del encuentro de Mediación	218
— Despliegue de las distintas etapas del proceso de Mediación	218
— Mediación Multiparte	222
— Características	223
— Pasos de un proceso de Mediación Comunitaria Multiparte	223
— Guía orientativa para “otros procesos”	224
— Diagnóstico de la situación	224
— Equipo de intervención	225
— Visión del conflicto	226
— Objetivos	227
— Estrategias	228
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	231

CAPÍTULO I

ASPIRACIONES DE LA MEDIACIÓN

“En el centro de las esperanzas y de la sensibilidad ética modernas está la convicción de que la guerra, aunque inevitable, es una aberración. De que la paz, si bien inalcanzable, es la norma. Desde luego, no es así como se ha considerado la guerra a lo largo de la historia. La guerra ha sido la norma, y la paz la excepción...” (SUSAN SONTAG)¹.

Consideraciones preliminares

Los profundos cambios producidos en el orden social, político, económico y cultural han modificado, como se ha dicho, “material y simbólicamente... muchas de las certezas y paradigmas que habían constituido nuestros ámbitos de sociabilidad, y con ello nuestra subjetividad y buena parte del modo de experimentar y de estar en el mundo”². Asimismo, las nuevas realidades en que habrían derivado estos procesos nos permiten pensar que vivimos en tiempos en los que “las esperanzas en la realización de una humanidad diversa y al mismo tiempo inclusivista estarían severamente erosionadas”³.

Los cambios culturales más significativos para la definición de algunos de los rasgos que caracterizan a sociedades como las nuestras, tal como describe el sociólogo Norbert Lechner en su último ensayo, pueden quedar enunciados como: los derivados de la globalización-mundialización, un profundo proceso

¹ Sontag, S., 2003.

² Terán, O., 2004.

³ Terán, O., 2004.

de individuación, la configuración de sociedades orientadas al consumo y la mediatización de la comunicación social. En palabras del mismo Lechner, a propósito de esta transformación, pueden subrayarse dos tendencias: "...Por una parte, han cambiado las experiencias que hace la gente de la convivencia. Ella tiende a establecer relaciones sociales más flexibles en su quehacer cotidiano. Por lo tanto la trama social se vuelve más tenue y frágil. Por otra parte, han cambiado las representaciones que la gente suele hacerse de la sociedad. Parece más difícil hacerse una idea de la vida social en su totalidad. Sin este marco de referencia, empero, será también más difícil sentirse parte de un sujeto colectivo. Aumenta la autonomía del individuo para definirse a *sí mismo*, al tiempo que parecen disminuir las experiencias y los imaginarios de sociedad..."⁴.

Estos procesos habrían derivado, entonces, en el debilitamiento de imaginarios colectivos y más profundamente en las dificultades de pensar un "nosotros". En este escenario es previsible que aumente significativamente la conflictividad en las ciudades y es razonable preguntarse: ¿cómo es posible la convivencia humana? Y, más precisamente: ¿cómo seguir viviendo juntos?

En un marco más amplio, otro intelectual notable como John Berger se refiere a la obra de Francis Bacon, a propósito de una exposición en el Museo Maillol de París en la cual acababa de descubrir un aspecto en el que antes no había reparado. Lo que hace a Bacon diferente —dice— es que "...en su visión no hay testigos y nadie se conduce. Nadie pintado por él se percata de lo que les ocurre a los otros pintados por él... tal indiferencia ubicua es más cruel que cualquier mutilación..."⁵. Luego, conecta esta situación con el libro *Ante el dolor de los demás*, de Susan Sontag, señalando que, en algún lugar de sí mismo, el libro y la exposición se aluden mutuamente. La reflexión de Sontag acerca de la guerra y el efecto de las fotografías de denuncia revela, precisamente, que la indiferencia es uno de los efectos que suscitan las imágenes de la violencia que nos llegan a partir de la mediatización, debido a sucesos que acontecen en cualquier lugar del mundo y que hoy se han constituido en un lugar común para nosotros. La pregunta que

⁴ Lechner, N., 2004.

⁵ Berger, J., 2004.

formula Berger en su análisis acerca de si el mundo ha devenido "más despiadado" de lo que conocíamos puede tener distintas respuestas, pero, en cualquier caso, nos convoca a buscar herramientas que transformen esta realidad que tanto nos preocupa.

Uno de los modos en que las sociedades y los individuos han materializado su temor y/o su indiferencia respecto de "el otro" es el que Berger indica como el signo del tiempo actual: "el Muro". Cuando cayó el Muro de Berlín, "comenzaron a desplegarse los planes expresos de construir muros por todas partes. De concreto, burocráticos, de vigilancia, de seguridad, racistas. Muros zonales. Por todos lados los muros separan a los pobres, desesperados, de aquellos que confían en mantenerse relativamente ricos. Los muros cruzan todas las esferas, de los cultivos a la atención de la salud. Existen también en las metrópolis más ricas del mundo. El Muro es la línea del frente de lo que, hace mucho, se llamaba lucha de clases..."⁶.

Estas formas no han sido precisamente exitosas en cuanto a evitar las pérdidas, humanas y materiales, aun de quienes creían estar protegidos. El 9-11 tal vez sea la más espectacular revelación de que la seguridad, simplemente, no hay modo de garantizarla.

Otras son las modalidades que han intentado quienes aspiran a una humanidad diversa y ensamblada. Acciones que propongan el encuentro en la diversidad como la que, de algún modo, ha llevado a cabo el maestro Daniel Barenboim con conciertos interpretados por una orquesta intercultural son experiencias que demuestran, desde el hacer, que este propósito es posible y que al mismo tiempo nos permiten seguir teniendo alguna esperanza en el género humano. Es preciso, entonces, que, todos y cada uno, nos involucremos en este desafío.

El proyecto más urgente es, sin dudas, establecer pasajes entre ambos lados de los muros de los que habla Berger, o, dicho de otro modo, que trabajemos para *remover las barreras socioculturales*, materiales e inmateriales, impuestas o autoimpuestas. En el contexto minúsculo de un barrio, es posible observar la misma línea divisoria que puede representarse con el par "nosotros-ellos" y que intentaremos ilustrar con el siguiente relato:

⁶ Berger, J., 2004.

Un parque público deja de ser un lugar de encuentro de la diversidad para convertirse en un lugar de ajenidad y de peligro. Los robos son frecuentes (bicicletas, pelotas de fútbol, zapatillas y camisetas de marcas costosas, etc.). El parque divide dos mundos entre quienes podrían participar de este espacio público. Las escuelas públicas a uno y otro lado configuran la misma fragmentación social, si no en los recursos reales, al menos a partir de la representación social de un barrio estigmatizado como residencia de delincuentes y violentos y, el de los otros, como el barrio de los “robables”. Ambos se temen. También están los mundos de aquellos que se autoexcluyeron de él. Los niños de una escuela privada gritan “negros villeros” hacia las ventanas de las escuelas públicas, a modo de insulto a los niños que asisten a ellas. En los bailes de las escuelas, aun en las de educación primaria, rige el derecho de admisión (que tal vez debería denominarse “derecho de exclusión”), protegido celosamente por ex policías, ahora empleados de empresas de seguridad privada, contratados por los padres organizadores. Pero también aparecen otros más “otros” aún: los vecinos piden que los niños que esperan el tren de las 23.00 para regresar a sus casas, con los cartones que proveerán a su sustento, no permanezcan en un espacio público: la calle, la plaza, el parque. En definitiva, privatización del espacio público, privatización de la vida, búsqueda de mismidad, deseo de eliminación de “el otro” o de su otredad.

Este proyecto requerirá múltiples estrategias de acción, muchas de las cuales deberán ser canalizadas mediante políticas de Estado. Sabemos que la propuesta se puede enunciar en forma simple, aunque, desde luego, diseñar acciones en este sentido obliga a un pensar complejo. Tal vez lo primero que debemos hacer sea atrevernos a visualizar “el otro lado”. Luego deberemos comprender la violencia que ejercemos diariamente, por acción u omisión (indiferencia ubicua, como la llama Berger), sobre quienes están “del otro lado”. En este punto nos preguntaremos hasta dónde estamos dispuestos a reconocer al “otro” en tanto “otro”, es decir, precisamente en su diferencia. Después, y solo después, podremos imaginar escenarios para que las diferencias dialoguen.

Hace ya muchos años que se han desarrollado en distintos países, y también en el nuestro, los métodos de resolución pacífica de conflictos como una forma de tramitar las diferencias y de gestionar los conflictos que surgen en las relaciones entre los individuos o grupos de individuos. Este desarrollo ha permitido pensar estos métodos como instrumentos que ayuden a concretar el deseo de construir una democracia más completa en el marco del pluralismo.

La Mediación, en sus distintos estadios (educación-prevención-tratamiento), puede constituir uno de los pilares fundamentales en los que se apoyen las políticas orientadas a estos fines. La inclusión de los medios que propone en las diferentes instancias de gestión urbana y social, junto a la generación de espacios específicos en los que se desarrollen acciones conjuntas y participativas con los diversos actores de la sociedad, producirá, desde esta concepción, un cambio significativo en las relaciones sociales.

Así como la Mediación nació como un método de resolución de conflictos, sus propósitos se fueron modificando y ampliando en la medida en que los mediadores indagaban en saberes teóricos provenientes de otras disciplinas y transitaban la práctica. En esta evolución, la idea de *resolución* fue vista primero como excesivamente pretenciosa y luego simplemente como inadecuada.

La consideración del conflicto como inherente a la propia existencia humana y, más aún, como un elemento dinamizador de nuestras vidas y de la vida social hizo necesario repensar la función de la Mediación. Como nos propone Jean-François Six, “de la dialéctica podemos recoger la idea de la centralidad del conflicto como el lugar privilegiado de la transformación, y derivar de ella la preocupación por ser capaces de reconducir de forma sana nuestros conflictos”⁷. En este sentido, se reemplazaría la idea de resolución por las de gestión, manejo y tratamiento. Aun cuando, como señala Remo Entelman, por razones prácticas e históricas, se continúa denominando así a los distintos modos de abordaje de los conflictos en el campo de la Mediación, ya es una visión compartida que esta designación ha quedado superada.

En otro eje de la reflexión, podríamos apelar a cierta concepción —esta vez en clave aristotélica— según la cual los seres humanos siempre buscarían el bien; aun aquellos que se autodestruyeran en una adicción o en una pasión no lo harían buscando en ella su perdición, sino creyendo que van a estar mejor. Esta idea nos permite inferir que un modo de evitar que los seres humanos incurran en actos que los perjudiquen, como individuos o como grupo, es que conozcan un bien mayor.

⁷ Six, J.-F., 1997.

Por fin, mediante una combinación de estas ideas, sería razonable pensar que, si los ciudadanos tienen acceso al tratamiento y/o a la prevención de los conflictos que se les presentan en el ámbito social (público o privado) en forma pacífica y constructiva, se estaría estableciendo una democracia más completa. Luego, si la Mediación es un modo de gestión de conflictos, en el sentido en que lo expresa Six, podríamos decir que puede ser una herramienta adecuada para este fin y que, al mismo tiempo, puede cumplir una función en la transformación de las relaciones sociales.

Asimismo, en esta dirección se comenzó a vislumbrar cierta posibilidad de que la Mediación pudiera ser un instrumento eficaz para revertir o al menos para atenuar los efectos de la cultura confrontativa en la que la tramitación de las diferencias se canaliza, muchas veces, por vías violentas. En una aspiración más optimista, se pensó que podría lograr cambios no solo respecto de los efectos sino incluso en la cultura misma. Desde esta óptica se propone concebir a la Mediación como un movimiento cultural y a los mediadores como agentes de cambio de la cultura.

Esta idea supone, de algún modo, que un conjunto de sujetos comparten ideas y valores, y que se plantean difundirlos en sectores más amplios de la sociedad con el horizonte de la paz social.

Un propósito tan amplio como este hace necesario que indagemos y reflexionemos acerca de los distintos modos de alcanzar la paz. Así encontramos que la concepción binaria del bien y del mal lleva inexorablemente a la búsqueda de la extinción de alguno de los dos términos. En esta perspectiva pueden enmarcarse las fórmulas de los belicistas o de ciertos movimientos pacifistas, en tanto ambas perseguirían, como señala Six, la reducción al “Uno”. La primera, por la vía de la eliminación del otro, y la segunda, por una compulsión a un todo de acuerdo, llevarían implícita la misma concepción de la única causa. Esta perspectiva de un “único punto de fuga” no es, para nosotros, la concepción desde la cual pensamos y actuamos la Mediación. Coincidimos con Six en la necesidad de evitar los consensos de pensamiento único y el borramiento de las verdaderas confrontaciones, y en promover ese lugar intermedio (representado para él en la búsqueda del número tres) que lleva a que los ciudadanos cooperen

para crear, día tras día, un colectivo. La Mediación nos invita, entonces, a crear este espacio, que no es el de los belicistas o el de los pacifistas sino otro en el cual dos términos dialogan y experimentan una transformación, un verdadero *paso hacia adelante*. Un espacio donde la sociedad y sus integrantes puedan pensarse a sí mismos desde una concepción que promueva la dignidad de todo ser humano en su vida cotidiana⁸.

Por cierto, esta transformación cultural no sería realizable en un tiempo precisamente breve. Tendremos que persuadir a una sociedad con prácticas y valores muy arraigados de que esta propuesta constituye un bien mayor. El camino o los caminos, desde luego, serán largos y, seguramente, no serán lineales, pero es necesario transitarlos si aspiramos a una convivencia que supere la fórmula de *lo uno o lo otro* y ponga en escena *lo uno y lo otro*. Lograr, en palabras de Bauman, la unidad en la diferencia y preservar la diferencia en la unidad⁹.

Generalmente, los cambios, y más aún los cambios profundos, se producen enfrentando fuertes resistencias. Los seres humanos tendemos, a veces, a aferrarnos a nuestras prácticas y a nuestros valores, y a pensarlos como universales. Determinadas ideas y acciones echan raíces y se solidifican. Esto sucede con las personas y también con los pueblos y las naciones. Por ello, es preciso propiciar el cambio de algunos paradigmas basados en la competencia, la confrontación, la intolerancia y la desconfianza. En este sentido, no podemos pasar por alto que nadie abandona prácticas y valores si no encuentra la razón para hacerlo. ¿Para qué modificar nuestro punto de vista si así nos fue bien? o, en todo caso, ¿por qué correr el riesgo de perder lo que, aunque sea precariamente, hemos logrado? Es previsible que de este modo las personas o los grupos de personas tengan dificultades para la tramitación de sus relaciones con los otros.

Cuando estas dificultades se transforman en obstáculos para las relaciones o para los objetivos de cada uno o de un grupo en particular, puede aparecer la figura de los mediadores como “terceros supuestos neutrales”. Estos, desde luego, existieron siempre, aunque de distintas formas, en la historia de la humanidad.

⁸ Six, J.-F., 1997.

⁹ V. Bauman, Z., 2005.

Proponernos los objetivos hasta aquí trazados y definir la figura del mediador más adecuado para nuestros tiempos nos lleva a intentar profundizar algunos conceptos, así como también a indagar los valores que subyacen en ellos. Es preciso reflexionar respecto del tipo de sociedad a la que apuntamos como impulsores de este movimiento cultural y de los valores que esta fórmula promueve, acerca de lo cual haremos aquí unas breves indicaciones y otras podrán encontrarse en el desarrollo del libro.

La primera cuestión que debemos considerar es el sistema de organización social que pretendemos conformar. Si optamos por la democracia, es necesario incluir como una de sus virtudes la de admitir, dentro de ciertos límites, la posibilidad de ser distintos en una condición de reciprocidad. Ahora bien, si aspiramos a una sociedad democrática y pluralista debemos tener presente que no alcanza con la “tolerancia” (respeto de los valores ajenos) implícita en la idea anterior. El pluralismo afirma que la diversidad y el disenso son valores que enriquecen al individuo y a la sociedad, y que las diferencias son elementos dinamizadores de las relaciones sociales. En suma, para adherir a esta concepción es menester *creer en el valor de la diversidad*, ya que, como afirma Giovanni Sartori, *pluralismo no es ser plurales*¹⁰.

Otra cuestión que queremos apuntar es que con frecuencia utilizamos los términos *república* y *democracia* como intercambiables. No es nuestro propósito desarrollar aquí estos conceptos que pueden abordarse en textos de disciplinas específicas, pero sí lo es resaltar que la temática republicana se diferencia de la democrática, en la esencia de su definición, en que la primera supone la renuncia a beneficios o intereses individuales en favor del bien común y de la cosa pública. Este aspecto nos parece de suma importancia, ya que en los distintos procesos de Mediación se intenta hacer emerger los intereses colectivos, así como también que los participantes puedan, desde una mirada más amplia, reconocerlos y trabajar en ellos. De algún modo, con estas acciones estaríamos invocando los valores republicanos aun cuando los procedimientos refirieran a prácticas que derivan de la concepción democrática.

¹⁰ Sartori, G., 2001.

Luego, la definición de la “sociedad deseable” y de la “sociedad aceptable” —en cuanto a los estándares, pretendidos y admisibles, de diferencia, desigualdad y apertura de la sociedad a la que aspiramos, como individuos y como grupo— nos indicará los medios más adecuados para la consecución de ciertos fines.

Hacia una definición de Mediación

A lo largo de nuestro trabajo como mediadores y como docentes hemos elaborado enunciados, que, sometidos a discusión en distintos ámbitos, pudieron ser reformulados en sucesivas versiones superadoras. En este propósito, aparentemente sencillo, hemos encontrado dificultades que revelan la complejidad de esta tarea y que giran alrededor de la posibilidad de encuadrar los múltiples fenómenos que aborda la Mediación en una misma unidad de sentido. En la búsqueda de una definición que pudiera resultar más comprehensiva hemos recorrido distintos ejes definidos a partir de algunos enunciados de Jean-François Six sobre los cuales transitar nuestra reflexión.

Uno de ellos es el que nos invita a pensar acerca del sentido más profundo de la Mediación, que sería para nosotros algo así como un “núcleo originario” cuando se refiere a ella como:

“...un espacio de creatividad personal y social, una realización de ciudadanía...”¹¹.

Otro eje posible, en el intento de definir qué es la Mediación, es el que quedaría trazado a partir de las preguntas que él mismo plantea al analizar la identidad del mediador:

“...lo que ejerce, ¿es una profesión?, ¿una función?, ¿una vocación?, ¿una ocupación?...”¹².

A continuación enunciaremos brevemente algunos de los temas que, a nuestro entender, ocupan el centro de estas formulaciones.

¹¹ Six, J.-F., 1997.

¹² Six, J.-F., 1997.

La noción de ciudadanía

Como otros conceptos, esta noción cambió al tiempo que cambiaron las sociedades y sus formas de organización. Una definición bastante general entiende por ciudadanía un reconocimiento social y jurídico por el que una persona tiene derechos y deberes en virtud de su pertenencia a una comunidad nacional. Podría decirse, también, que la condición fundamental de la ciudadanía es la equidad. Así, los requisitos que se deben cumplir en las democracias modernas son el reconocimiento de los mismos derechos, las mismas libertades, las mismas oportunidades y las mismas obligaciones para todos los ciudadanos.

En cuanto a los derechos, es preciso señalar que así como tradicionalmente se agruparon en derechos políticos, derechos civiles, derechos sociales, derechos difusos y/o colectivos, en concordancia con esta clasificación se habla de ciudadanía política, ciudadanía civil y ciudadanía social y de nuevos derechos. La concepción contemporánea de ciudadanía incluye también los derechos culturales en el marco de los denominados *derechos complejos o de cuarta generación*.

La integración como iguales de todos sus miembros exige, entonces, que estos gocen plena y efectivamente de todos esos derechos, lo cual quiere decir "...no únicamente que se les permita votar, sino que haya tribunales que los pongan a resguardo de cualquier violación de la ley; que cuenten con un trabajo decente; que puedan educarse y cultivarse; que no queden desvalidos por razones de enfermedad o vejez; que no sean discriminados por su color, género o religión, etcétera..."¹³.

Si pensamos esta afirmación desde la idea que formula Robert Dahl, según la cual estas condiciones configurarían una suerte de "tipo ideal" al que debemos aspirar pero que difícilmente consiguen las democracias actuales, podemos decir que los estándares de ciudadanía que encontramos en una sociedad determinada nos indicarían, de algún modo, los estándares de democracia de esa sociedad¹⁴.

Estas consideraciones generales y el propósito de comenzar a delinear nuestro contexto particular nos remiten a una prime-

ra cuestión que es preciso tener en cuenta y que está referida a un proceso enmarcado en los cambios generales ya señalados: "El debilitamiento de las instituciones que cumplían un papel en la integración social ha derivado en un debilitamiento de la densidad de ciudadanía, entendiendo por ella la densidad institucional de la vida social de los individuos, la trama de relaciones que se establecen entre los individuos y las instituciones"¹⁵.

Si observamos las políticas que se han aplicado en nuestro país y en el resto de Latinoamérica, es fácil advertir que no se han caracterizado precisamente por ser inclusivas. Una observación de este proceso en su conjunto revelaría que sus efectos, junto a la ausencia de redes de protección social adecuadas, habrían colocado a gran parte de los ciudadanos en la condición de excluidos de la ciudadanía social y luego de la ciudadanía política. El escenario así configurado estaría representado en otra afirmación de José Nun: "Si hay contrato social, no más del 20 ó 30% de los latinoamericanos poseen los atributos que los convierten realmente en partes de él"¹⁶.

Ser ciudadano no significa solamente, como ya dijimos, disfrutar de derechos, sino asumir obligaciones, es decir, cumplir con la ley. Sin embargo, al momento de invocar esta suerte de contrato es preciso reparar en ciertas condiciones que hacen compleja la cuestión y que podrían representarse con la siguiente opinión de Alf Ross: "A menudo el Derecho, o más bien la legislación vigente de algunos Estados, entra en contradicción con los usos y costumbres de las comunidades a las que ese mismo Estado representa. Ya sea por obsoletas o por haber sido redactadas y aprobadas en contextos sociales, económicos y culturales diferentes, no siempre la legislación tiene un correlato adecuado a la realidad"¹⁷.

De este modo, teniendo en cuenta lo enunciado hasta aquí resulta atinado preguntarse hasta dónde es legítimo exigirles a quienes no gozan de derechos plenos el irrestricto cumplimiento de las obligaciones que aquel contrato supone. ¿Por qué pedirles a quienes fueron excluidos del *sistema* que se atengan a las normas del sistema que decidió excluirlos? Desde luego, no

¹³ Nun, J., 2002.

¹⁴ V. Dahl, R., 2003.

¹⁵ Portantiero, J. C., 1993.

¹⁶ Nun, J., 2002.

¹⁷ Ross, Alf, 1997.

pretendemos en este modesto análisis abordar la densidad de temáticas que emergen de cualquier intento de respuesta, pero sí deseamos dejar planteada la inquietud como modo de advertencia ante ciertas conclusiones simplistas, con el fin de señalar la necesidad de asumir el compromiso de construir un *colectivo* al que todos tengan posibilidad de acceso.

Por otra parte, el concepto de ciudadanía está íntimamente relacionado con el de espacio público y con el de ciudad. En este sentido, la caracterización del escenario en el que se ejerce la ciudadanía, la ciudad, nos revela la multiplicidad de temas a abordar. Siguiendo a Jordi Borja: "...La ciudad es la urbe, la *urbs*, concentración física de personas y edificios, diversidad de usos y de grupos, densidad de relaciones sociales. Es *civitas*, lugar de civismo, donde se dan procesos de cohesión social y se perciben los de exclusión, de pautas culturales que regulan relativamente los comportamientos colectivos, de identidad que se expresa material y simbólicamente en el espacio público y en la vida ciudadana. Y es *polis*, los ciudadanos se realizan mediante la participación en los asuntos públicos, la ciudad es históricamente lugar de la política..."¹⁸.

El espacio público es el lugar de representación y de expresión colectiva, y en este sentido su calidad y su accesibilidad definirán en gran medida las posibilidades de ejercer la ciudadanía. Así, como sostiene Borja, la calidad del espacio público estará en relación con "la intensidad y la calidad de las relaciones sociales que facilita, por su capacidad para generar mixturas de grupos y comportamientos, por su cualidad de estimular la identificación simbólica, la expresión e integración cultural"¹⁹.

En este marco general es posible afirmar que la ciudadanía no es algo simplemente dado, sino que es el resultado de procesos de construcción en los que el diálogo social sería un vehículo disponible para este fin. Este diálogo puede tener momentos de consenso y de conflicto, pero debemos entender el consenso, no como unanimidad, sino como "un proceso de compromisos y convergencias en continuo cambio entre convicciones divergentes"²⁰.

¹⁸ Borja, J., 2002.

¹⁹ Borja, J., 2003.

²⁰ Sartori, G., 2001.

Una de las formas en las que, a veces, se establece este diálogo es la que describía Oscar Terán a raíz de la situación planteada en nuestro país a fines de 2001: "...el *pluralismo negativo* define un escenario polifónico que no contribuye a generar un concierto que extraiga riqueza de la diversidad, porque estas voces no construyen un espacio de acción comunicativa: hablan todas al mismo tiempo y de objetos disímiles, con lo cual logran que nadie escuche a nadie..."²¹.

En este sentido, la Mediación constituye un instrumento que permite superar esta fórmula. Puede contribuir a generar nexos en el tejido social o a restablecerlos donde haya conflicto o ruptura. Puede ser un puente que fortalezca o restituya la relación entre los individuos o grupos de individuos y las instituciones. Puede facilitar que las personas encuentren por sí mismas y en libertad soluciones a sus problemas. La Mediación en el ámbito social podría quedar definida como:

"Un recurso humano y un instrumento cívico mediante el cual los integrantes de una sociedad pueden tramitar sus diferencias y/o gestionar los conflictos que se les presentan en el ámbito privado y/o público, así como también participar en la construcción de la sociedad que integran".

La Mediación como profesión

Las preguntas planteadas en el inicio de este desarrollo en cuanto a qué es la Mediación revelan las dificultades que surgen del hecho de que esta actividad no es, en nuestro medio, una profesión circunscripta o reconocida aún, es decir que no es una profesión autónoma.

No sabemos si las disciplinas que confluyen en la Mediación constituirán en el futuro una instancia académica formal como medio para la habilitación profesional. Hasta tanto se resuelva esta situación debemos abordar esta práctica, para lo cual es preciso revisar ciertos supuestos con los que la Mediación y los mediadores han recorrido este camino.

Elena Highton y Gladys Álvarez dan cuenta de esta situación en nuestro país: "...el campo de la Mediación brega por

²¹ Terán, O., 2002.

convertirse en una profesión unificada, con un cuerpo definido de conocimiento, habilidades y estándares propios; mientras que la Mediación emergió y se desarrolló de raíces multidisciplinarias, estas raíces enriquecieron la profesión, pero también consiguieron confundir el sentido de identidad... (Dworkin y otros, 1991)”²².

Esta afirmación supone, de algún modo, que en la búsqueda de una definición de este campo del saber se habría tomado un desvío. La comprensión de esta situación nos permitiría reencauzar la búsqueda.

Si bien el enfoque interdisciplinario se plantea en diversos campos del saber, es necesario indagar acerca del particular modo en el que ha sido comprendido en el ámbito de la Mediación e intentar delinear cierto *estado de la cuestión*²³.

Así, rápidamente podemos observar que el aspecto de la *interdisciplina* ha sido abordado en nuestro país al menos desde dos perspectivas, que se definen según dónde coloquemos el eje o el acento: las profesiones o los saberes. Desde este punto de vista, el campo de la Mediación se ha configurado como una convocatoria de profesiones diversas y no como un lugar, para decirlo de algún modo, en el que confluyen conocimientos provenientes de diversas disciplinas.

Siguiendo los mismos ejes, esta concurrencia de profesiones ha derivado en lo que se podría representar con la idea de *multidisciplina* y no en un enfoque, campo o hacer interdisciplinario. Asimismo, la confluencia de saberes no ha encontrado un “lugar”, es decir, un campo disciplinar delimitado.

Podríamos afirmar, entonces, que la Mediación es una disciplina que estaría en proceso de definición de su propio objeto de estudio y de elaboración de su propio discurso. Si bien no podemos saber qué evolución tendrá en la dirección de constituirse como profesión autónoma, sí podríamos definirla, en términos de su estado de situación, como una *profesión en tránsito*.

En nuestro medio, han sido más que frecuentes los debates acerca de si este campo debe constituirse en una comunidad profesional, lo cual, desde luego, permitiría definir u organizar la formación y la práctica.

²² Highton, E.-Álvarez, G., 2000.

²³ V. Carbajal, L., 2004.

Los riesgos que se han señalado respecto de esta propuesta han girado alrededor de los valores que están implícitos en la noción de *comunidad*, aplicados en este caso a la idea de *comunidad profesional*. Siguiendo la propuesta de Zygmunt Bauman a propósito de la búsqueda de comunidad, “...una de las cosas buenas que podemos hacer es evaluar las oportunidades y los peligros que ofrecen las soluciones propuestas y ensayadas. Provistos de ese conocimiento, podemos al menos evitar la repetición de errores pasados; podemos evitar también aventurarnos demasiado lejos en los caminos que ya de antemano se sabe que son callejones sin salida...”²⁴.

Sabemos que las fronteras son necesarias para un pensamiento autónomo e independiente, así como también que el valor multidisciplinario no es un valor en sí mismo sino un valor relacional. En nuestra opinión, la Mediación debe evolucionar hacia una definición de su propio objeto de conocimiento que le permita constituirse en una profesión, si se quiere, de “fronteras porosas”. En este tránsito, el enfoque interdisciplinario ya no se presenta como una *opción* sino como una *necesidad*.

Respecto de este enfoque también son recurrentes los debates acerca de su necesidad o de su validez. Por ello, al tiempo que tantas voces lo invocan como ineludible, es necesario especificar qué entendemos por *interdisciplina*, conectándola con las ideas de *multidisciplina* y de *transdisciplina*, para luego tratar de comprender, como dice Roberto Nieto, “los problemas de su ausencia y los beneficios de su presencia”²⁵. Para fijar un punto desde el cual pensar estas categorías, tomaremos las definiciones de Roberto Follari²⁶:

Multidisciplina: “profesionales surgidos de distintas disciplinas que hacen un trabajo sobre un tema, pero sin establecer integración temática entre ellos”.

Transdisciplina: “el paso de algunas categorías, leyes, métodos, etc., de una disciplina a otra u otras, pero no hay necesariamente trabajo integrado”.

²⁴ Bauman, Z., 2003.

²⁵ Nieto, R., 2004.

²⁶ Follari, R., 2004.

Interdisciplina: “la integración en un solo haz temático, en un solo núcleo conceptual, de aportes provenientes de distintas disciplinas”.

La Mediación está en una etapa de configuración y establece un diálogo con otras disciplinas, como la Sociología, la Antropología, las Ciencias de la Comunicación, los Estudios Urbanos, las Ciencias de la Educación, el Derecho, la Psicología, etc. Estas no resultan opuestas ni excluyentes, por lo que deberíamos eludir la inútil disputa por la palabra legítima y pensarlas, en todo caso, como disciplinas “fraternas”. La Mediación no emerge del interior de ninguna de ellas: simplemente nace de aspiraciones distintas.

Actualmente, la Mediación es una práctica consolidada que se inscribe entre los Métodos de Resolución Alternativa de Disputas (RAD) o, como lo hemos expresado hasta aquí, de tramitación de las diferencias y gestión de conflictos. Es importante aclarar que, contrariamente a lo que se sostenía en sus inicios, estos métodos no son “alternativos de justicia” sino sencillamente otro modo de gestionar los conflictos. Podríamos decir también que estamos en la fase de articulación entre la teoría y la práctica, y que se ha logrado un enorme avance en cuanto a su profesionalización. Pero si bien la Mediación y los mediadores han experimentado un auspicioso desarrollo, este no es uniforme en todos sus aspectos. Los contenidos básicos de enseñanza incluyen, fundamentalmente, técnicas y no se profundiza en los aspectos teóricos que las sustentan; menos aún, sobre la base teórica que puede delinear marcos ideológicos o conceptuales pertinentes a la Mediación.

Consideramos que, antes de buscar la autonomía, se debe generar un proceso para articular o integrar saberes y para profesionalizar la práctica. De otro modo se corre el riesgo de establecer una “autonomía vacía” desde la cual solo se responda a un interés corporativo, que nada tiene que ver con el desarrollo de la Mediación como disciplina y menos aún con las necesidades de los “mediados” o con la requisitoria social, que deben ser el norte de nuestras acciones.

Este proceso es arduo y por demás difícil. Construir interdisciplinariamente un conjunto de nociones como “una forma del saber que se produce en la intersección de los conocimien-

tos”²⁷ exige, sin duda, un esfuerzo sistemático hacia el diálogo y hacia la apertura de espacios de reflexión que implica una actitud personal y profesional puesta a disposición de este fin.

Llevándolo a la práctica, es indispensable profesionalizar la técnica: crear ámbitos de reflexión en los que se realice investigación sobre la acción. Afortunadamente ya se ha avanzando en la elaboración de la casuística. Hay procesos reflexivos que, por cierto, son aislados pero ejemplares y de los que surgen potencialidades alentadoras.

Pero si nos proponemos iniciar este proceso de constitución de esta disciplina (conjunto de definiciones, nociones, conceptos y discursos propios), es preciso formular determinadas preguntas cuyas respuestas pueden indicarnos algunas de las claves que nos permitirán diseñar el camino que debemos recorrer para configurar este campo.

Utilizaremos un análisis metafórico sugerido por Francis Bacon: entre los que hacen profesión del saber hay algunos que, escuchando solo la experiencia, no saben más que recoger y amontonar hechos: *son las hormigas*. Otros, por el contrario, no escuchan más que la razón y fabrican sistemas con las abstracciones del espíritu: *son las arañas*. La verdadera sabiduría está en *las abejas*, que recogen el polen de las flores para elaborarlo y transformarlo. Esto equivale a aquellos que consultan e interrogan sobre la historia cultural y la experiencia, y después interpretan e ilustran sus datos a la luz de los principios y del razonamiento. Precisamente en la unión de estos dos elementos, en el empleo simultáneo de la experiencia y de los principios, es donde está situada, a nuestro entender, la verdadera alternativa.

He aquí un gran desafío para los mediadores, esto es, definir qué queremos ser:

¿Hormigas? ¿Para amontonar discursos y prácticas como un extenso anecdotario?

¿Arañas? ¿Para construir catálogos de modelos que no dan cuenta de la complejidad del conflicto humano?

¿Abejas? ¿Para que desde la organización sistemática, un trabajo en equipo proactivo y el respeto por la diversidad em-

²⁷ Nieto, R., 2004.

prendamos una reflexión crítica del saber y del hacer que permita transformar esta práctica y convertirla en un instrumento que contemple la complejidad de las relaciones humanas?

Es preciso, entonces, conformar un conjunto; es decir, pasar de lo multidisciplinario al pluralismo, teniendo en cuenta que en la concepción pluralista, lo otro, lo diferente, enriquece a uno y al conjunto.

Desde luego, como en todo conjunto, habrá cláusulas de inclusión. En nuestra opinión, si esta “sociedad de mediadores” debe constituir fronteras, estas no deben depender de nuestros títulos universitarios sino de la consistencia de los saberes que definen una sólida formación y de los valores de quienes desean incorporarse. Como veremos en los siguientes capítulos, estará basada en conocimientos que provienen de distintas disciplinas, en un entrenamiento en técnicas y herramientas específicas, y en el desarrollo de cierta actitud.

Uno de los grandes nombres de la arquitectura moderna, Louis Kahn, decía que los edificios se crean para albergar a las instituciones del hombre. Para encontrar “la forma” de un cierto edificio, se deben comprender las aspiraciones de la institución a la que pretende albergar. Para nosotros, lo deseable sería que trabajásemos en conjunto para encontrar una forma que no desvirtúe las aspiraciones de la Mediación. Asimismo, queremos dejar señalada una distinción que puede orientar esta búsqueda: “la forma es inherente a la aspiración o vocación de un «espacio» o una «institución»... una forma puede admitir diseños distintos, pero el diseño debe seguir estrechamente esa voluntad”²⁸.

²⁸ Kahn, L., 2002.

CAPÍTULO II

ESCENARIO SOCIAL URBANO

“A veces ciudades diversas se suceden sobre el mismo suelo y bajo el mismo nombre” (ÍTALO CALVINO)¹.

Definir la Mediación como lo hemos hecho en el capítulo anterior, considerando su utilización en el campo de las relaciones sociourbanas, nos invita a preguntarnos acerca del escenario en que estas se desarrollan. La comprensión y el conocimiento de esta realidad nos abren la posibilidad de pensar y de llevar adelante procesos de intervención más efectivos en el intento de concretar las “aspiraciones de la Mediación”.

Las preguntas ¿qué sociedad? y ¿qué ciudad? nos permiten comenzar la reflexión, que plantearemos inicialmente por separado solo con el fin de individualizar el punto del observador, es decir, un punto fijo desde el cual trazar una perspectiva. Desde luego, en cada una de ellas estará presente el binomio ciudad-sociedad interpretado como una relación recíproca.

¿Qué sociedad?

Uno de los cambios fundamentales de la época actual es el hecho de que el trabajo ha dejado de ser uno de los ejes —seguramente, el principal— sobre los que se integraba y estructuraba la vida comunitaria. A partir de este fenómeno se configuró un nuevo escenario de segregación y vulnerabilidad, que condena a la marginación y a la pérdida de ciudadanía a amplios sectores de la población. El agravamiento de la desigualdad y la pauperización creciente nos enfrentan con un fenómeno de

¹ Calvino, Í., 1995.

desestructuración del tejido social, lo cual, junto con la falta de redes de protección social adecuadas, estaría conduciendo, en palabras del sociólogo José Nun, a la consolidación de “democracias excluyentes”.

Sobre este proceso nos advertía otro sociólogo, Emilio De Ipola, hace algunos años: “Los dispositivos tradicionales generadores de solidaridad parecen haber entrado en una fase de desintegración irreversible. Esos dispositivos estaban basados sobre un sistema, bien o regularmente organizado según los casos, de protecciones sociales: la solidaridad se fundaba sobre la mutualización creciente de los riesgos sociales, de modo tal que el Estado social, al menos en sus expresiones más avanzadas, se identificaba a una suerte de sociedad aseguradora, encargada de intervenir en circunstancias, si no excepcionales, al menos anormales...”².

En un marco más amplio, un breve repaso por algunos de los signos de las políticas aplicadas en las últimas décadas en países como la Argentina (políticas de ajuste, caída de inversiones estatales, debilitamiento de las instituciones del Estado, desdibujamiento de los movimientos sociales, distribución menos equitativa de la riqueza, flexibilización y/o precarización laboral, desocupación, entre otros) nos permiten comprender la configuración social que propiciaban y que sus resultados no serían “efectos no deseados” —como luego expresaron sus defensores y promotores— sino que eran parte del mismo proyecto. En cualquier caso, la promesa neoliberal según la cual el crecimiento económico que aquellas generarían, y de hecho generaron, devendría en un progresivo acceso por parte de la sociedad a bienes básicos y a otros no tanto pero igualmente deseables, al menos en nuestro país, quedó incumplida. Luego, si observamos la fenomenal transferencia de ingresos desde los más pobres hacia los más ricos, encontraremos que la fórmula resultante podría ser expresada como “crecimiento económico y desigualdad social”. La contrapartida previsible de la orientación que tomaba la política económica y social sería, entonces, “un aumento sin precedentes de la incidencia, la heterogeneidad y la intensidad de la pobreza”³.

² De Ipola, E., 1996.

³ Torrado, S., 2002.

En suma, el incremento de la desigualdad y la consecuente erosión de los lazos sociales conforman el paisaje de la fractura, de la desagregación y de la fragmentación social que predomina en nuestra región. Este escenario, junto a los aspectos destacados por Lechner, constituye un campo suficientemente fértil como para que pueda emerger una multiplicidad de conflictos de orden social y/o comunitario en los que la Mediación puede ser un instrumento adecuado para tramitarlos. Asimismo, el desafío que supone la reinclusión de enormes sectores de la población con el fin de reconstituir una sociedad mínimamente integrada, en la cual la mayoría de sus miembros acceda a niveles dignos de bienestar socioeconómico y de respeto por sus derechos, requiere decisiones políticas, económicas y sociales junto con instancias de articulación y de recomposición, para lo cual la Mediación puede ofrecer un espacio insustituible.

Otra de las transformaciones que queremos apuntar es la que deriva del fenómeno de la “globalización” o “mundialización”, iniciado hace algunas décadas y sobre el cual se centran hoy el debate y la reflexión en los estudios sociales. Una de las constataciones más evidentes es la que nos acerca Néstor García Canclini⁴, cuando señala que el reordenamiento global de las culturas a partir de estos procesos no elimina las desigualdades ni las asimetrías entre las metrópolis y las sociedades periféricas, así como tampoco en el interior de ellas. Más aún, lo que se ha revelado es que estas distancias tienden a acrecentarse. De todos modos, debemos entender este proceso, de interpenetración —principalmente económica, comunicacional y cultural— entre las diversas sociedades, como una realidad. Sin adherir a “una visión eufórica ni [a] una visión catastrófica de ella”⁵, debemos conocer su dinámica para poder atender a sus efectos y capitalizar sus contribuciones.

A todas estas referencias generales habrá que superponerles las de orden local, o los modos en que estas se presentan en un contexto y en un tiempo determinados. Con el propósito de comprender el caso argentino, que es el que más conocemos, resulta ineludible identificar como un momento de quiebre la profunda crisis del año 2001, consecuencia de un proceso de

⁴ V. García Canclini, N., 2004.

⁵ Garretón, M., 2003.

degradación político-institucional, del fracaso de la economía y de una crisis social en sus múltiples registros, que produjo efectos significativos de distinto orden. Es preciso remarcar también que dicha crisis fue canalizada, a diferencia de otros momentos análogos en nuestro país, por vías institucionales y democráticas. En suma, la idea de crisis en sí resulta, en el actual contexto argentino, inseparable de todo análisis. Pero, como toda crisis, podemos pensarla no solo desde sus efectos negativos, como la desarticulación que propicia, sino también a partir de la posibilidad que este escenario proporciona en cuanto a tornar visibles algunas estructuras más profundas que en tiempos normales no se consideraron relevantes.

Para comprender el modo en que este fenómeno ha sido experimentado y los modos de afrontarlo, podemos observarlo teniendo en cuenta algunas claves: por ejemplo, las altas expectativas sociales y culturales, fundadas en buena medida en el mito de la excepcionalidad argentina, pero también en el hecho de “formar parte de una de las sociedades más homogéneas e igualitarias de América”⁶. Luego, cabe preguntarse también respecto de su temporalidad, es decir, si aún estamos en una situación de crisis, si es de algún modo una “crisis de futuro”, o si la crisis ya pasó y “esto es lo que quedó”. Diversas reflexiones de los últimos años y otras más recientes surgidas del campo intelectual permitirían pensar que estamos en presencia de las tres cosas.

Si bien existieron determinaciones externas en la configuración de la nueva situación social, análogas a las de otros países de la región, debemos atribuir a una combinación muy compleja de historia, representación, responsabilidades y expectativas de nuestra sociedad el particular modo en que se desarrolló el proceso que derivó en ella.

Una suerte de advertencia sobre el nuevo panorama pudimos encontrarla, un año antes de su “estallido”, en una afirmación del sociólogo Juan Carlos Portantiero: “La Argentina se ha transformado en un país de víctimas y no de actores, con lo que corre el riesgo de devenir en un lugar en vez de en una Nación. Solo los actores constituyen movimientos sociales, las víctimas se agotan en la explosión de la protesta”⁷.

⁶ Terán, O., 2002.

⁷ Portantiero, J. C., 2000.

La retirada del Estado como “compensador” de desigualdades dejaría a los “excluidos” en situación de “caída libre”, para la cual no se encontraron fórmulas de recomposición, así como tampoco mecanismos de contención adecuados a las nuevas condiciones sociales. Si observamos los actuales niveles de pobreza e indigencia y los déficit sociales de naturaleza por demás compleja en los que está sumida la mayoría de la población en nuestro país, incomparablemente superiores a los de cualquier momento pasado, y en particular la crítica situación que padecen los niños en distintas áreas, podremos dimensionar la magnitud de lo que debería pensarse, en un sentido general y atendiendo a los diferentes grados de responsabilidad, como una suerte de fracaso colectivo.

Varios indicadores del Informe de UNICEF del año 2004, según el cual el 60% de los niños argentinos (casi 3,7 millones) vive debajo de la línea de pobreza y 3 de cada 10 son indigentes, así como la progresiva caída de los niveles de alfabetización⁸ —que eran un orgullo nacional y una singularidad en el panorama latinoamericano—, son algunos de los signos que configuran lo que, parafraseando a Adrián Gorelik, podríamos designar como “el paisaje de la devastación”.

Pasado el torbellino de los acontecimientos que se dispararon en el año 2001, con un nuevo gobierno elegido por la ciudadanía estaría en pie la módica esperanza de comenzar a transitar el largo camino de la reinclusión social o, en definitiva, de constituir una Nación. Será necesario, entonces, trabajar en las causas y en los efectos del actual estado de cosas por medio de políticas activas, integrales y transversales, en el sentido de contemplar los distintos registros que componen la vulnerabilidad social. Asimismo, deben pensarse ámbitos de diálogo en los que se desarrollen nuevas formas de articulación y de participación colectiva con el fin de construir un nuevo contrato social, si —verdaderamente— aspiramos a una sociedad más justa e integrada.

⁸ Según el mismo Informe de UNICEF, 400.000 chicos y adolescentes abandonan anualmente sus estudios, y 1.000.000 entre 15 y 19 años está fuera de la escuela.

¿Qué ciudad?

El nuevo ciclo de pensamiento iniciado en la década de 1980, como señala Adrián Gorelik, “...recolocó la ciudad como clave para interrogar la peculiar modernidad latinoamericana. Nuevos temas, tales como el espacio público, la gestión local, el rol de los medios de comunicación en los imaginarios urbanos y las vanguardias estéticas; nuevas disciplinas, como la ciencia política, la comunicación, la crítica literaria y la historia cultural produjeron un equipamiento intelectual para pensar la ciudad que rompió todo lazo con los lenguajes y las problemáticas anteriores, dictadas por el predominio de la planificación y la sociología urbana...”⁹.

Estos nuevos abordajes arrojan una imagen del paisaje urbano que reproduce la definida en el orden social, por lo cual también podríamos caracterizarlo como un escenario de fragmentación, segregación, desagregación y disgregación urbana que exige una mirada más profunda en cuanto a la ciudad donde vivimos o no vivimos.

El gran proceso modernizador emprendido en la década del '90 en Buenos Aires derivó, tal como lo revelan diversos análisis, en la configuración de una ciudad “con un diagnóstico típico del Tercer Mundo: bolsones de riqueza privada y una extendida pobreza e incapacidad pública”¹⁰ que podemos representar con la mirada de J. F. Liernur, quien, después de recordar tantas imágenes alguna vez celebradas como posibles de reconocer en Buenos Aires (París, Los Ángeles, Nueva York), pasa también por Mogadiscio: “A comienzos de los noventa las cámaras de la CNN mostraban escenas desgarradoras de miseria y de violencia en la capital de Somalia. Gentes descalzas, vestidas con descoloridas prendas deportivas de hilado sintético, recorrían mugrosas calles de tierra buscando comida o refugio. Bandas armadas se parapetaban en caseríos miserables enfrentándose por la posesión de lo que fuera. Para muchos millones de habitantes, Buenos Aires no se diferencia demasiado de Mogadiscio. Ellos viven sin instalaciones de agua potable, sin cloacas, en terrenos inundables, cobijándose en ranchos construidos con

desechos, sometidos a la miseria, la marginación, el maltrato, la degradación, las mafias de rateros, *dealers* o explotadores de niños, la carencia de empleo decente”¹¹.

No pretendemos analizar en este texto temáticas específicas alrededor de los procesos que derivaron en el actual paisaje urbano, pero sí dejaremos planteadas a modo de “registro” algunas cuestiones que consideramos centrales en la conformación de este nuevo escenario y que, a la luz de las radicales transformaciones urbanas llevadas a cabo en la Ciudad de Buenos Aires durante aquellos años, nos inducen a pensar en ella como en la ciudad de las oportunidades perdidas.

Uno de los ejes sobre los que se desarrolló este proceso transformador fue la participación de importantes capitales privados en macroemprendimientos que afectaron a fragmentos urbanos de distinta escala. Como lo indican diversos análisis que hemos convocado para este recorrido, estos se habrían llevado adelante sin un marco de políticas urbanas y, menos aún, de una política de expansión derivada de un debate social, como demandan estas operaciones y como se gestiona y se realiza en otras latitudes¹². En el mismo sentido, algunos de los nuevos modos de concebir el “hacer ciudad” —como el planeamiento estratégico (experiencia europea), que tuvo aciertos pero que también recogió diversas y profundas críticas— tuvieron su reflejo en una Buenos Aires que no atendió a ciertas diferencias sustantivas respecto de determinadas condiciones de los contextos de origen. Así como en Europa podía resultar un aspecto positivo apuntar a una suerte de flexibilización del Estado (un Estado cuya rigidez era un obstáculo para la iniciativa transformadora, pero que era suficientemente fuerte como para imponerle condiciones a esta vocación innovadora), en la Argentina la ausencia o la debilidad del Estado eran el punto de partida. Los resultados serían, por cierto, distintos¹³.

El desarrollo en clave del “puro mercado” en nuestra ciudad seguiría así la lógica previsible de inversión y reinversión privada y estatal en los sectores más favorecidos que consolidó una fenomenal concentración de riqueza. La magnitud de esta

⁹ Gorelik, A., 2002.

¹⁰ Gorelik, A., 2001 (a).

¹¹ Liernur, J. F., 1997.

¹² V. Gorelik, A., 2001 (b).

¹³ V. Gorelik, A., 2004.

operación puede verse, como lo señala Graciela Silvestri, al superponer los datos de los niveles de sociohabitabilidad, educación, origen de población y características de la vivienda, traducidos en esquemas espaciales, a los del esquema de inversiones de la década del '90¹⁴. Siguiendo el mismo análisis, si bien hubo alguna vez un “ideal homogéneo”, este ideal es precisamente el que habría entrado en crisis o, más bien, habría sido abandonado. La progresiva degradación de amplios sectores de la ciudad y de sus espacios comunes incidiría dramáticamente en la vida pública en tanto vida urbana.

Al mismo tiempo, se puso en marcha un creciente proceso de microprivatización social que agudizó la crisis del espacio público. El acelerado incremento de la desigualdad y de la marginalidad fue delineando un escenario de riqueza y de miseria que desembocó en la desvalorización del espacio público, en tanto este es vivenciado como lugar de encuentro con un “otro tenso” o cuya otredad comienza a percibirse como amenazante. Un significativo aumento de los delitos en sus distintas formas y el efecto mediático a propósito de ellos convirtieron el tema de la inseguridad en una de las máximas preocupaciones de la sociedad, dando lugar a la aparición de ciertas metodologías de seguridad privada que atentaban inexorablemente contra el espacio público.

Otra de las aristas propias de estos cambios es la privatización de los servicios públicos. En el caso particular del transporte público estatal de ferrocarriles, la transformación incluyó la cancelación total o parcial de redes en el orden nacional, lo que dejó sin su único vínculo social, cultural y comercial a cantidades de pueblos de variada densidad de población. Como parte de este proceso, en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires, mientras mejoraban significativamente los servicios de las zonas más ricas, se deterioraban los que las mismas empresas proveían a las zonas más pobres, contribuyendo así al acelerado ritmo de fragmentación en marcha.

Esta fórmula reviste condiciones más críticas si nos referimos al área de los servicios primarios. Las empresas, ahora privadas, fueron habilitadas para suspender los servicios ante la falta de pago por parte de los usuarios. Este fue el caso del

¹⁴ V. Silvestri, G., 1999.

agua y también el del servicio cloacal, los que, al privar de lo más básico a un ciudadano en particular, generaban un impacto ambiental en el entorno del barrio.

También se realizó en este período una fundamental transformación político-institucional que le dio autonomía a la Capital Federal, ahora Ciudad Autónoma de Buenos Aires¹⁵. Reflexiones acerca de este proceso revelan que esta condición no acarreó resultados que superen significativamente, al menos en sus aspectos más importantes, a los del antiguo estatus municipal. Asimismo, si bien fue altamente positiva la inclusión en la Constitución de la nueva Ciudad Autónoma de formas más democráticas de gestión con la participación ciudadana, estas no han mejorado en general las modalidades de las “consultas corporativas”, y las audiencias públicas no vinculantes han sido, en su mayoría, una suerte de catarsis colectiva, que al no encontrar una articulación política no han devenido en un mecanismo que estableciera una razonable relación entre los poderes del Estado y las demandas sociales. Algunas experiencias en este sentido revelan que no habrían sido suficientemente atendidos algunos de los obstáculos para acercarse a las expectativas que se generaron en torno a ellas, ya que se enfrentaron con límites muy precisos que podrían pensarse, como lo ha expresado Eduardo Passalacqua, a partir de “la falta de tradiciones participativas en la política argentina” y de la falta de consideración sobre “el tiempo necesario para garantizar una (real) representación de los diferentes actores sociales”¹⁶.

En suma, este proceso de transformación en sus distintas vías constituyó lo que en algún trabajo se ha llamado un *giro epocal*. En este sentido, es preciso tener en cuenta que, a diferencia de las ciudades latinoamericanas que se modernizaron en el marco del contraste social, Buenos Aires exhibió parámetros homogeneizantes de lo público y una sociedad que se tramitaba a partir del horizonte de la inclusión materializado en la extensa clase media, que le brindaba, y le brinda aún hoy, su peculiaridad. Para quienes no habían logrado niveles aceptables de estos registros quedaba la perspectiva cierta del ascen-

¹⁵ Acerca de esta temática puede verse Passalacqua, E., 2005, texto que hemos seguido en nuestro desarrollo.

¹⁶ Passalacqua, E., 2005.

so. Esto es precisamente lo que se ha quebrado, produciendo lo que se conoce, también en otros contextos, como una ciudad-sociedad “dual”.

De modo que al preguntarnos ¿qué Buenos Aires? nos encontramos con las imágenes de Mogadiscio y de Chicago en una misma postal. “La ñata contra el vidrio” halló por fin una materialización de escala inédita que podría representarse con otra mirada de Liernur: “El Tren de la Costa, que cubre un trayecto de 16 kilómetros, comenzó como una suma de centros de compras articulados por su trayectoria. Las ventanillas del tren son como pantallas de televisión en vivo desde donde la multitud contempla la buena vida de los otros”¹⁷.

La ilusión de un mundo donde las distancias sociales tiendan a acortarse y donde los beneficios de la ciudad lleguen a la mayoría, y de ser posible a todos, lejos de ello, parece haberse convertido en fuente de tensiones para algunos y de pesadillas para otros. Si algo define a ciudades como las nuestras es lo que, parafraseando a Charles Tilly, podríamos llamar “desigualdad persistente”. Es preciso generar, como ilustra Adrián Gorelik, un debate amplio en pro de organizar una agenda integrada de un proyecto de ciudad en sus dimensiones política, social y material con el fin de favorecer la inclusión social, hacer actual el derecho de ciudad¹⁸.

Pensar la cuestión de la ciudad, en palabras de Beatriz Sarlo, como parte esencial de los derechos y sobre todo de la preservación de las formas materiales de lo público¹⁹. Es decir, la devolución a la ciudad del carácter abierto, democrático y culturalmente productivo, puede ser un punto de partida.

Violencias urbanas

Este título seguramente evoca para cada uno de nosotros escenarios de violencia distintos: el hambre, la mendicidad, la prostitución infantil, el secuestro extorsivo, las distintas formas de corrupción dentro del Estado, el homicidio en ocasión de robo,

¹⁷ Liernur, J. F., 1997.

¹⁸ V. Gorelik, A., 2004.

¹⁹ Sarlo, B., 2001.

la criminalización de grupos sociales, el robo de coches, el desempleo, la estigmatización de barrios pobres, la xenofobia, etc. Estos son solo algunos de los componentes que podrían integrar la extensa lista a partir de la pregunta ¿qué entendemos por violencia urbana?

Paradójicamente, la representación que aparece de ella es, al menos en nuestro país, la que ha conformado cierto imaginario colectivo alrededor del delito común en sus diferentes modos y resoluciones. Más particularmente, este imaginario selecciona, al momento de hablar de violencia urbana, los delitos en los que los “victimarios” son individuos o grupos de individuos que en general provienen de sectores marginales o de escasos recursos sociales, económicos y/o culturales. Asimismo, los tipos de delitos que más convocan la atención de la sociedad en general y de los medios de comunicación en particular son el robo a mano armada, la toma de rehenes y el secuestro extorsivo.

Si bien estas formas de violencia son importantes en tanto constituyen uno de los factores de mayor preocupación colectiva, nos parece más adecuado pensarlas, a diferencia de ciertas visiones, como una de las manifestaciones de una crisis general del Estado y de la sociedad. Del Estado, porque ha dejado de ser, como se ha dicho, la principal instancia de articulación de las relaciones sociales y el garante de la reproducción de un sistema de reglas de juego dentro de las cuales se desenvuelven esos vínculos. De la sociedad, dado que la secuencia de acontecimientos traumáticos vividos por ella en el último cuarto de siglo ha producido rupturas que quiebran identidades, continuidades y expectativas de previsibilidad.

Otro dato no menos llamativo es que, en general, los reclamos por la seguridad urbana denotan una autorrepresentación de esta sociedad como si otrora hubiera sido razonablemente pacífica. Esta representación evidenciaría no pocas contradicciones si se la analizara a partir de cierta genealogía de la violencia en nuestro país o tan solo en cuanto a la experiencia de nuestro pasado reciente, como el período de los años '70, en el que las figuras del “desaparecido” y del “niño desidentificado”, impuestas por el terrorismo de Estado, irrumpieron en nuestra vida cotidiana.

La fragmentación social y urbana que hemos descrito permite suponer que la violencia en sus distintas formas segura-

mente perdurará e irá desarrollándose en ámbitos diversos. Es razonable entonces que esta novedosa configuración social haya generado que el miedo forme parte de nuestra existencia. En este marco, todos los sectores de la población se sienten atemorizados y hasta amenazados, cada uno por sus propios motivos.

Al hablar de violencias urbanas debemos tener presentes también las distintas condiciones de exclusión. La accesibilidad o la inaccesibilidad a bienes materiales así como también la pérdida del sentido de pertenencia, o simplemente la pérdida de “sentido” (que no es, desde luego, un privilegio de los pobres), generan las condiciones para que emerjan múltiples formas de violencia.

La desigualdad social y la anomia son verdaderos productores de la violencia que se expresa en el espacio urbano, y para comprender sus manifestaciones debemos preguntarnos acerca de los escenarios y de los protagonistas, indagando en sus orígenes y en sus causas. Luego, si nos referimos a la inseguridad derivada de ella, es preciso que nos propongamos una reflexión responsable respecto de los modos de abordar esta problemática. Así, deberíamos tomar cierta distancia de los reclamos más “ruidosos” para poder observar otros que solo por no tener voz no se han hecho oír. Un relato tomado de un texto de Silvia Duschatzky y Cristina Corea sobre una experiencia a la que son expuestos los jóvenes de zonas marginales, en este caso de la ciudad de Córdoba (Argentina), puede hacernos pensar en lo que a veces no se incluye en los registros de las víctimas de la violencia.

Rito del bautismo²⁰

“...El bautismo es algo que se hace cuando se ingresa a lo que es el choreo fino, no el rateo... comienza por la siesta... Se comienza con la fana y después se los revienta a palos, para que cuando la cana los agarre, ellos no hablen. Y no van a hablar porque se la bancaron... Los chicos tienen entre 10 y 13 años y el que comienza es el más grande del grupo que ya ha estado varias veces preso. Cuando llega la noche nos vamos detrás del cañaveral y allí se lo cogen al que habían bautizado para que si llega a caer en los reformatorios no hable cuando le pase algo así. Después se lo saca al centro y allí se lo deja para que haga el primer choreo”.

²⁰ Duschatzky, S.-Corea, C., 2004.

“Los chicos se apropian de las reglas del otro represivo con la finalidad de anticipar un peligro inminente... El pasaje (haber superado las pruebas) implica alcanzar un estatuto de respetabilidad dentro del grupo. El pasaje al estatuto de choro fino simboliza la iniciación de otra condición: el que se la banca, el que será capaz de tolerar el sufrimiento y la tortura, el que podrá callar... El rito del bautismo (golpiza y sometimiento sexual) se arma con las reglas de la institución represiva —en este caso las de la policía, los institutos carcelarios y de minoridad—...”.

La seguridad es, sin duda, un derecho de todo ser humano. Sin embargo, la extrema sensibilidad de algunos sectores no es directamente proporcional al mapa de la inseguridad o a los tipos de inseguridad que vive la sociedad en general. Y la expresión de los sectores más vulnerables no puede darse, como señalan Duschatzky y Corea, de otro modo que mediante las formas que les son más familiares y desde las cuales se construye su subjetividad. Es natural que caractericemos como violentas a sus acciones, pero ¿qué significa esta categoría para quienes viven en contextos donde todo es violencia? Como dicen las autoras citadas: si todo es violencia, entonces nada es violencia. Si verdaderamente queremos trabajar para superar la inseguridad debemos pensar en espectros más amplios y en zonas más profundas.

Un representativo muestreo de las formas habituales (privadas) de abordar esta problemática lo podemos encontrar en las revistas especializadas que circulan en nuestro país, dirigidas a sectores medios y altos que, por cierto, son los que tienen acceso a ellas. Dichos medios informan y ofrecen una amplia gama de sistemas de seguridad, humanos y electrónicos, con distinto grado de sofisticación. Los muros cada vez más altos, más custodios armados, circuitos perimetrales electrificados, perros entrenados para matar, clases de tiro, sistemas de monitoreo por medio de helicópteros, coches blindados y tantos otros recursos disminuyen las posibilidades de ser víctima de un ataque. Sin embargo, nada alcanza... Al mismo tiempo, estas formas revelan, como señala Zygmunt Bauman, la dificultad de encontrar un razonable equilibrio entre dos valores que nos constituyen como individuos: la seguridad y la libertad. Como él mismo afirma, parece que la seguridad solo puede garantizarse a expensas de resignar casi por completo la libertad²¹.

²¹ Bauman, Z., 2003.

Otros, entonces, son los caminos que podemos intentar si nuestra convicción es que “...hay cometidos a los que se enfrenta cada individuo que no pueden abordarse individualmente. Todo lo que nos separe y nos impulse a mantener una distancia mutua, a trazar esas fronteras y a construir barricadas, hace el desempeño de esos cometidos aún más difícil. Todos necesitamos tomar el control sobre las condiciones en las que luchamos con los desafíos de la vida, pero para la mayoría de nosotros ese control puede lograrse colectivamente... Si ha de existir una comunidad en un mundo de individuos, solo puede ser (y tiene que ser) una comunidad entretejida a partir del compartir y del cuidado mutuo; una comunidad que atienda a y se responsabilice de la igualdad del derecho a ser humanos y de la igualdad de posibilidades para ejercer ese derecho”²².

Las demandas por parte de amplios sectores de la sociedad en la línea de la “tolerancia cero” podrían ser capitalizadas en una fórmula exitosa, o al menos esperanzadora, si nos propoñemos aplicarla a las condiciones de pobreza y de marginalidad y a todo tipo de exclusión social.

La búsqueda de una comunidad segura, basada en el aislamiento, en la separación, en los muros protectores y en las verjas con vigilantes, evoluciona hacia una forma de “guetización”, en este caso voluntaria, que simplemente agudiza la fragmentación y la exclusión social y urbana. Una ciudad compartimentada en guetos de ricos y guetos de pobres es “además de socialmente injusta, políticamente antidemocrática y culturalmente pobre”, un campo en el que “más pronto o más tarde” se puede desatar la “guerra de todos contra todos”²³.

A partir de estas comprobaciones podemos intentar comprender y hacer circular los miedos en espacios de diálogo que permitan diluir los aspectos autoritarios o las propuestas excluyentes bajo el signo de la intolerancia, estimulando propuestas inclusivas orientadas al reconocimiento del otro.

Las experiencias europeas en general y también algunas puntuales en Latinoamérica revelan que el modo de aumentar

²² Bauman, Z., 2003.

²³ Las citas del párrafo pertenecen a Borja, J., 2003.

la seguridad en las ciudades es restableciendo el carácter público del espacio público. Las estrategias urbanas tendientes a su revitalización a partir de equipamientos de calidad, la confluencia de usos diversos y una distribución homogénea del empleo del espacio público han puesto de manifiesto un mejoramiento en la seguridad a la vez que representan un estímulo para la cohesión social.

Como hemos visto, los mecanismos de exclusión son diversos y es justamente en la ciudad donde se expresan y se verifican sus efectos. En cualquier caso un elemento básico que está presente en la raíz de la exclusión y en la ruptura de la relación social es la falta de condiciones para una comunicación que siembre equidad en la desigualdad. Es razonable pensar que la Mediación puede constituir un instrumento eficaz en este sentido, como lo ilustra el siguiente relato.

“El muro de Paraná”²⁴

Un grupo de vecinos de Lomas del Mirador 1 inició un expediente en la Municipalidad de Paraná solicitando autorización para “vallar” un espacio abierto comunitario por motivos de seguridad. Los vecinos asumían los costos de construcción del muro de un metro y medio de alto, con rejas, y habían comenzado a recolectar dinero con este fin.

Como el trámite no prosperaba, acudieron a la Defensoría del Pueblo de Paraná en busca de ayuda. Dicho organismo realizó todas las averiguaciones y concluyó que no había obstáculos legales. No obstante, el Defensor del Pueblo les hizo notar que esta solución podía ocasionar inconvenientes significativos y les propuso hacer una reunión para pensar entre todos cómo abordar el tema.

La Defensoría hizo una convocatoria abierta a todos los actores involucrados en la Escuela n° 38 de Lomas del Mirador, donde los invitó a organizar una charla en el barrio abierta a toda la comunidad, con la participación de dos especialistas en gestión de conflictos que llegarían desde Buenos Aires. El título fue “Vías alternativas de solución de conflictos originados en la convivencia”.

²⁴ Esta experiencia fue desarrollada por Alejandro Nató, Gabriela Rodríguez Querejazu y el equipo de mediadores del Centro de la Defensoría del Pueblo de Paraná, provincia de Entre Ríos (Argentina), en el barrio Lomas del Mirador 1 y 2.

Los presentes

La directora de la escuela y varios docentes, los representantes de las dos comisiones vecinales, varios representantes del Ejecutivo local, el párroco de la iglesia, el comisario, los vecinos, el Defensor del Pueblo, la coordinadora del Centro de Mediación Comunitaria, el equipo de mediadores de este Centro y nosotros.

El proceso

Hicimos una breve introducción sobre la filosofía y los métodos de RAD, y les contamos algunas experiencias hasta que notamos que había un marco propicio para el diálogo. Presentamos el encuadre de trabajo y comenzaron a contarnos sus historias. Nuestra propuesta fue que se dispusieran a escucharse sin interrumpirse en un clima de respeto recíproco. Nuestro compromiso consistió en garantizar que todos los participantes tuvieran el tiempo y el espacio necesarios para expresarse.

Las historias

Juan quiere construir un muro porque dice que están en riesgo su integridad y la de su familia dado que habían sufrido algunos robos.

Carlos piensa que el muro es una solución negativa a “un conflicto que es de la comunidad”.

Emerge de los distintos relatos la realidad social, con su falta de trabajo, así como distintas preocupaciones: uso de los espacios públicos, cuidado de los niños mientras los padres trabajan, rotura de hamacas, suciedad y descuido de la plaza, ruidos molestos. Subyacen dos preguntas: ¿quién es el ladrón? y ¿quién representa a quién en el conjunto de los vecinos?

Las intervenciones empiezan siendo acusatorias, llenas de prejuicios, ansiedades, soluciones parciales, visiones del otro como un enemigo. El barrio humilde acusa al barrio más pobre. A medida que se van escuchando, el otro ya no es “ese que rompió las hamacas”; es fulano de tal, con nombre y apellido, que dice que él no las rompió porque no tiene “la fuerza de Gulliver”. El señor pasa a ser Pedro y estos mocosos son los hijos de la señora equis. Surge también que los niños concurren, muchos, a las mismas escuelas, algunos son amigos, juegan juntos en el barrio, etcétera, etcétera.

Hacia un nosotros

Comienzan a aparecer las primeras contribuciones. El proceso “se hizo andando”. Empiezan a ver que hay cosas que pueden hacer ellos, otras que pueden solicitar al municipio, el municipio ofrece otras cosas, y así sucesivamente.

Trabajamos desde el fortalecimiento de la comunidad. Fueron superando poco a poco la apatía, la indiferencia, la falta de interés por el otro, la desconfianza. Transitaron el camino que va del “nada puede cambiar” al “algo podemos hacer” y “yo podría...”. Del nosotros y ellos a un nosotros conjunto.

Reflexión

Esta toma de conciencia por parte de los protagonistas de que pueden acceder a los recursos que necesitan para fortalecer su capacidad de respuesta y sus posibilidades para gestionar sus conflictos lleva a que ellos mismos encuentren nuevas soluciones, sus soluciones.

En este caso, como en tantos otros, la metáfora de Berger parecía materializarse, pero al final del proceso ya no sabían de qué se estaban protegiendo... Si habían estado conversando y pensando soluciones en conjunto, si sus hijos ya habían establecido un vínculo situacional y afectivo, ¿para qué volverse a separar?

Lo fundamental, entonces, es generar espacios de encuentro de los distintos nosotros. Debemos hacer esfuerzos por superar la perversa dualidad social que tiende, inexorablemente, a disolver nuestro sistema de convivencia. Debemos preservar, reconstruir o inventar espacios que propicien la comunicación y las acciones contributivas de los individuos y de los grupos de individuos. Ámbitos como el espacio urbano, la escuela pública, los espectáculos públicos o los centros de acción comunitaria son inestimables en este sentido.

Estimular la participación y el compromiso de amplios colectivos sociales en el desarrollo de actividades de diálogo que conduzcan a diseñar programas de prevención de la violencia y de promoción de una cultura de la inclusión es un desafío y, para nosotros, una obligación.

Debemos considerar propuestas de acción orientadas a promover ese “lugar intermedio” que permite a los ciudadanos cooperar para crear, día tras día, un colectivo. Un espacio donde la sociedad y sus integrantes puedan pensarse a sí mismos desde una concepción que promueva “la dignidad de todo ser humano en su vida cotidiana”²⁵.

²⁵ Six, J.-F., 1997.

En esta tarea debemos pensarnos nosotros como mediadores en este tipo de intervención. Desarrollar el perfil que supere la idea de un mero tercero neutral y lograr un verdadero compromiso sin quedar anclados en supuestos que nos impiden visualizar al otro en el lugar en que se encuentra así como el lugar hacia el que quiere ir. Reflexionar acerca de cómo ver a quienes provienen de condiciones de extrema vulnerabilidad superando la fórmula representada en el par víctima-victimario y a quienes se acercan desde un sitio que puede pensarse privilegiado superando la representación del “supuesto trivial”. Buscar formas, en definitiva, para organizar el encuentro del desencuentro.

Consideraciones finales

El escenario descrito es un tanto “desolador”, pero creemos que, como lo propone Carlos Altamirano, “...ni el debate sobre por qué estamos como estamos, ni el recuento de lo que hemos perdido, deberían alejarnos de la búsqueda de un proyecto que ponga en el centro la lucha contra la pobreza y el desempleo...”. Luego nos ofrece una clave en “...el hecho de que nos resulte éticamente intolerable aceptar que la miseria sea un rasgo natural de nuestro país...”²⁶.

Debemos trabajar para construir una sociedad-ciudad pluralista, equitativa e integradora. Desde la política, tanto el gobierno como la sociedad civil, con sus organizaciones populares, con instrumentos de democracia local participativa o deliberativa, de cooperación social, de construcción de consensos, de solidaridad ciudadana, en definitiva, de civismo, deben organizar el diseño y el desenvolvimiento de políticas sociourbanas con valores republicanos de democracia, libertad y equidad, sobre una base real de igualdad cívica²⁷.

No hay respuestas simples para problemas complejos. Por tanto, es necesario ejercer con responsabilidad y con verdadera decisión política un proyecto de transformación institucional y social que apunte a restaurar lo público, a hacerlo presente en la vida social. Pero no es “vaciar” las calles que encontrare-

²⁶ Altamirano, C., 2003.

²⁷ Silvestri, G., 2004.

mos una vía para revertir este proceso, sino, muy por el contrario, con más gente en el espacio público y con un verdadero entramado de diversidad cultural.

Como mediadores, sabemos que la Mediación no puede revertir el escenario descrito pero puede hacer aportes modestos aunque significativos en la línea que hemos expresado en el capítulo anterior y que desarrollaremos a lo largo del texto. Puede ser un instrumento que facilite el diálogo social allí donde emerjan indefectiblemente el conflicto y la confrontación. Puede conducir a superar la disputa por los intereses particulares y hacer visibles los intereses colectivos. Puede también contribuir, ofreciendo “puentes”, a articular los “fragmentos”, lo “desagregado”, del paisaje social urbano. En una versión más optimista, puede crear u organizar verdaderos espacios de transición, como indica Borja (en términos de Urbanismo), o espacios intermediarios, como propone Six (en términos de Mediación), donde actores socioculturales de diversidad significativa puedan intentar construir un espacio común. Puede establecer canales que desarrollen un verdadero entramado político-institucional y social.

CAPÍTULO III

ACERCA DE LA COMUNICACIÓN

“La comprensión es, al mismo tiempo, medio y fin de la comunicación humana. Ahora bien, la educación para la comprensión está ausente de nuestras enseñanzas. El planeta necesita comprensiones mutuas en todos los sentidos. Teniendo en cuenta la importancia de la educación para la comprensión en todos los niveles educativos y en todas las edades, el desarrollo de la comprensión necesita una reforma de las mentalidades. Tal debe ser la tarea para la educación del futuro” (EDGAR MORIN)¹.

Cuestiones generales sobre la comunicación

Todo intento para caracterizar la comunicación debe hacerse cargo, como afirma Aníbal Ford, no solo de las diversas y numerosas definiciones, sino de una temática en cuyo centro reside la afirmación de la complejidad de este concepto². Por ello, en tanto el medio —y la acción misma de la Mediación— es la comunicación, nos proponemos señalar algunos núcleos conceptuales que nos han sido útiles en nuestra práctica.

En el camino hacia una teoría de la comunicación, el siglo XX produjo reflexiones y observaciones en varias disciplinas que constituyeron aportes significativos para comprender los procesos comunicacionales, y a partir de algunos de ellos se estructuraron muchas de las técnicas y herramientas que habitualmente utilizamos en la Mediación. Teniendo en cuenta que es extensa la bibliografía que se ha ocupado de ellos, haremos

¹ Morin, E., 2001.

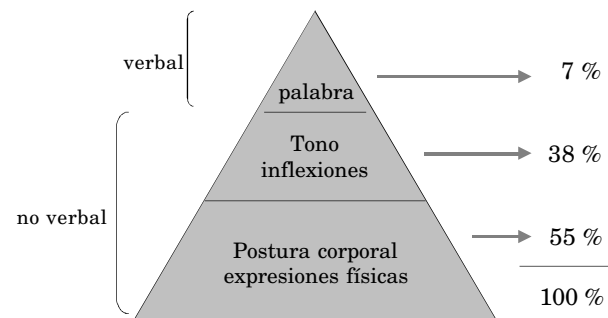
² Ford, A., 2002.

aquí algunas breves indicaciones sobre las nociones que consideramos medulares en la dinámica de estos procesos³.

Entre ellos, cabe señalar que el reconocimiento de los códigos con los cuales nos comunicamos incluye distintos tipos de sistemas de signos *verbales* (palabra oral o escrita), también llamados *digitales*, y *no verbales* o *analógicos* (lo corporal, lo gestual, la mirada, el movimiento y la distancia, los sentidos y otros), en una relación que hace ineludible su consideración.

Las investigaciones realizadas por Melrabian y Ferris⁴ revelan que, del 100% de la comunicación, el 55% del impacto está determinado por el lenguaje corporal (posturas, gestos y contacto visual), el 38% por el tono y las inflexiones de la voz, y solo el 7% por el contenido de la presentación, como se refleja en el siguiente gráfico⁵:

COMPONENTES DE LA COMUNICACIÓN



Esto indica que el sentido del mensaje no deriva tanto de lo que decimos (lenguaje verbal) sino de cómo lo decimos (lenguaje no verbal). Luego, la correspondencia o no entre ambos canales puede resultar fundamental para la comprensión del mensaje y, a la vez, un estímulo para responder a esta correspondencia o no correspondencia por parte del receptor. De este modo, decir “estoy muy abierto a nuevas posibilidades y opciones” con la cabeza gacha y los brazos cruzados, o con la cabeza erguida y los brazos extendidos

³ Acerca de estos desarrollos puede verse Suares, M., 1997 y 2002.

⁴ Cit. en O'Connor, J., 1995.

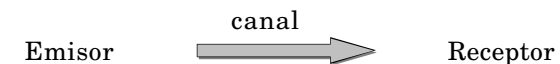
⁵ Cit. en O'Connor, J., 1995.

con las palmas hacia fuera, define significaciones distintas que provocarán respuestas distintas. Por ello se ha dicho que el significado de la comunicación es la respuesta que se obtiene.

Esta condición propició la transformación de una de las claves de los procesos de Mediación, expresada en la propuesta de Marinés Suares de pasar de una concepción de “escucha activa” a una más amplia: la de “observación activa”⁶, la cual da cuenta de los diversos componentes presentes en la comunicación humana en general y en la que se establece entre individuos y/o grupos de individuos en particular, que es la que nos ocupa en este campo.

Por otra parte, el Axioma de Palo Alto —que afirma que *es imposible no comunicar*— y la incorporación de conceptos básicos de la cibernética (retroalimentación-*feedback*) permitieron recuperar la actividad del receptor y romper el modelo de decodificación lineal y unidireccional (emisor-canal-receptor), a partir de lo cual se comienza a delinear una revolucionaria perspectiva para los estudios acerca de la comunicación. En este sentido, las formulaciones sistémicas y homeostáticas (Bateson y otros) han proporcionado elementos básicos para la comprensión de la dinámica de la comunicación y para pensar en un ciclo comunicacional desde un modelo circular y multidimensional muy diferente de la concepción tradicional. Este cambio de paradigma puede ser representado con estos esquemas:

MODELO TRADICIONAL DE COMUNICACIÓN



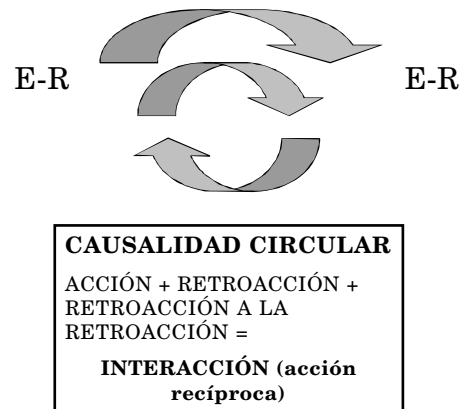
CAUSALIDAD LINEAL
MENSAJE EMITIDO = MENSAJE RECIBIDO

- 1- fuente de información
- 2- un emisor
- 3- un canal
- 4- un receptor
- 5- una señal o mensaje
- 6- una fuente de ruido

El énfasis está
puesto en la información
y el canal no en las
personas

⁶ Suares, M., 2002.

NUEVO MODELO DE COMUNICACIÓN



Un emisor transmite un mensaje o realiza una acción. A su vez, el receptor recibe ese mensaje y efectúa otra acción, llamada *retroacción*, convirtiéndose en emisor. En este momento el otro retroacciona, produciendo una interacción entre las partes, en un contexto determinado. Llegamos así a comprender la comunicación como un fenómeno complejo en el que intervienen dos o más emisores-receptores y en el que la circulación de mensajes se lleva a cabo por diferentes canales que pueden ser utilizados en forma simultánea. Asimismo, estos mensajes se influyen mutuamente, y se codifican y decodifican en el contexto donde la comunicación se desarrolla. El pasaje de la idea de comunicación como “transmisión de información” hacia un “proceso interactivo” ligado a una “teoría del conflicto” ha posibilitado el diseño de herramientas comunicacionales y el uso de un lenguaje específico por parte del mediador para facilitar estos procesos.

Completando el marco conceptual en el que se ha basado la Mediación desde sus inicios, los Axiomas de Paul Watzlawick han sido decisivos en la comprensión de la comunicación humana en los términos en los que la hemos abordado. Aunque recomendamos para su análisis la lectura de su propio texto⁷, a modo de resumen estos Axiomas pueden exponerse de la siguiente manera:

⁷ Watzlawick, P.-Beavin Bavelas, J.-Jackson, D. D., 1981.

Axioma I: no es posible no comunicarse.

Axioma II: toda comunicación tiene un aspecto de contenido y un aspecto relacional tales que el segundo califica al primero y es, por ende, una metacomunicación.

Axioma III: la naturaleza de una relación depende de la puntuación de las secuencias de comunicación entre los comunicantes.

Axioma IV: los seres humanos se comunican tanto digital como analógicamente. La comunicación digital cuenta con una sintaxis lógica sumamente compleja y poderosa, pero carece de una semántica adecuada en el campo de la relación, mientras que el lenguaje analógico tiene una semántica pero no una sintaxis adecuada para la definición inequívoca de la naturaleza de las relaciones.

Axioma V: todos los intercambios comunicacionales son simétricos o complementarios, según estén basados en la igualdad o en la diferencia.

Los aspectos a considerar en cuanto a la comunicación en general, así como también algunas claves en las que se apoyan algunas de las herramientas y técnicas utilizadas en los procesos de Mediación, giran alrededor de:

TODO MENSAJE PROPONE UNA RELACIÓN

En toda comunicación se dan dos niveles de mensajes:
de relación - de contenido



- Acuerdo en el contenido y en la relación
- Desacuerdo en el contenido y acuerdo en la relación
- Acuerdo en el contenido y desacuerdo en la relación
- Desacuerdo en el contenido y en la relación

CONDUCTAS QUE INTERFIEREN

- No escuchar con atención
- Concentrarse en el discurso propio
- Desajuste en el lenguaje verbal y no verbal
- No tener interés
- Diferencias culturales
- Interrumpir-Agredir-Gritar-Burlar-otras

CARACTERÍSTICAS DE LA COMUNICACIÓN

- **Siempre estamos comunicando mensajes**
 - Nos comunicamos
 - * con las palabras (digital)
 - * con lo corporal (analógico)
- **El lugar y el momento influyen en la comunicación y le otorgan significado.**
- **El significado del mensaje lo pone el receptor**
 - La comunicación es funcional cuando se toman en cuenta las respuestas a los mensajes: *noción de feedback*.
- **En toda comunicación existen dos niveles:**
 - contenido: el mensaje verbal digital
 - relación: el tipo de relación que se establece (orden, pedido, etc.)
- **malentendidos - sobreentendidos**

cuando hablamos, lo que decimos suele ser *una selección* de una experiencia/relato más amplio

Desde un punto de vista genérico, las condiciones de la comunicación están íntimamente ligadas al “lenguaje del mediador”, que constituye, en sus distintas formas, el elemento decisivo de todo proceso.

HERRAMIENTAS DEL MEDIADOR

- **alternancia de los turnos del habla**
- **preguntas:**
 - **Para confirmar:** preguntas cerradas.
 - **Para obtener información, para comprender:** preguntas abiertas.
 - **Para provocar desplazamientos:** preguntas circulares.
 - **Para estimular la reflexión:** preguntas reflexivas.
 - **Para estimular opciones:** pregunta de replanteo.
- **silencio**
- **acciones afirmativas:**
 - parafraseo-resúmenes-reencuadres-historia alternativa
- **secuencia comunicacional:**
 - preguntar-escuchar-comprender-mostrar reconocimiento-estimular la reflexión

Como lo demuestra el cuadro anterior, el mediador apela a preguntas de distintos tipos, según sus propósitos. También utiliza afirmaciones como el “parafraseo”, los “resúmenes”, el “reencuadre” o la “historia alternativa”⁸. Cuando decida recurrir a estas técnicas, es fundamental que lo haga a partir de las narraciones de los participantes, depurándolas en sus aspectos esenciales, entrecruzándolas, y siempre confirmando si ha logrado representar las ideas de aquellos. El lenguaje, como se infiere de lo expuesto, no está acotado solo a la palabra o al discurso. El lenguaje analógico, en sus distintas expresiones, es una fuente de información, en el sentido de que ofrece indicadores respecto de los relatos de los participantes, y una herramienta más del mediador para expresar o significar sus formulaciones.

El “escuchar”, momento central de la secuencia comunicacional, involucra por tanto diferentes aspectos. Escuchar lo que dicen, lo que hacen y lo que sienten las personas involucradas. Escuchar con el oído, con los ojos, poner toda la atención y ofrecer el corazón: este es el significado de los caracteres chinos que forman este verbo, como se aprecia en el siguiente ideograma⁹:

ESCUCHAR

OÍDO



OJOS

TODA SU
ATENCIÓN

CORAZÓN

⁸ Para profundizar sobre estas herramientas recomendamos Suares, M., 1997, y Díez, F.-Tapia, G., 2000.

⁹ *Manual de Conciliación*, Community Boards of San Francisco, 1993.

Otra dimensión a la que se atiende con menos frecuencia pero que es igualmente importante es el *silencio*¹⁰. En este sentido, así como la palabra tiene un valor inconmensurable, debemos entender que el silencio no es solo ausencia de ella. El respeto al otro implica, entre otras cosas, tener en cuenta su propio proceso. Muchas veces ocurre que en un diálogo alguno de los interlocutores calla, y esta actitud encierra, a veces, más significado que la propia palabra. Cuando esto sucede en un encuentro de Mediación, al mediador le suele sobrevenir cierta necesidad de cubrir este “vacío”, como si ello fuera lo que lo impulsa a intervenir. En nuestra opinión, este no acompañar la situación puede ser un obstáculo en la comunicación y la pérdida de una oportunidad invaluable para comprender “sentidos” que se han puesto en circulación. Asimismo, el silencio puede presentarse como un espacio de reflexión de quien habla, el momento de rearticulación de sus estrategias, la manifestación de un “bloqueo” de su pensamiento o de sus emociones, un estancamiento del proceso u otras cuestiones que, voluntaria o involuntariamente, se estarían poniendo en juego. En cualquier caso, el mediador debe respetar ese espacio y comprender las significaciones que puedan emerger de él.

Por otra parte, también debemos tener en cuenta que el trabajo del mediador es hacer circular la palabra, por lo que su silencio puede, a veces, establecer condiciones de posibilidad para que esto realmente ocurra. Utilizado como herramienta, puede estimular el desplazamiento, la reflexión y el autocuestionamiento del discurso del o de los hablantes, facilitando el flujo del diálogo.

— *Es verdad —dijo Eduard— que de nada sirve darle vueltas y más vueltas al pensamiento y a la lengua; sin embargo, gracias a nuestra conversación, por primera vez me he descubierto a mí mismo, y también por primera vez he descubierto qué resolución tomar* (JOHANN WOLFGANG GOETHE)¹¹.

Otro eje desde el cual se debe comprender la comunicación es el que transita por el canal emocional. Como afirma Maturana: “La emoción es una dinámica corporal que se vive como un dominio de acciones y se está en una emoción o no, la emoción

se vive y no se expresa”¹². Si queremos conocer qué emoción embarga a una persona tenemos que estar atentos a sus acciones, y si queremos reconocer las acciones debemos estar atentos a su emoción. Las emociones pueden evocar distintas percepciones y pueden connotar de distinto modo un enunciado. Son entonces un componente del mensaje y de todo intercambio dialógico. Las emociones definen dominios de acción; en este sentido, emoción y razón se influyen recíprocamente. En palabras de Maturana:

“Cuando uno se conecta con el otro en la emoción y se mueve en el escuchar del otro, por lo tanto se mueve con él o ella en su razonar. Esto es necesario para que el otro pueda entender lo que uno dice. Pero al mismo tiempo el otro, si quiere oír lo que uno dice desde el decir del que habla, debe hacer lo recíproco, si no, solo sigue escuchándose a sí mismo. Esto todos lo sabemos y cuando no pasa decimos que el diálogo no fue posible. Si nos movemos en una conversación en el coemocionar como en un baile, nos seguimos mutuamente en el fluir de la emoción y la razón, y nos entendemos. No hay posibilidad de que uno entienda el razonar de otro en una conversación si no se encuentran ambos en el mismo emocionar”¹³.

Si bien, en general, se han estudiado los distintos canales de la comunicación en forma aislada, se sabe que la significación puede comprenderse en el marco de un sistema interaccional de múltiples canales. Por tanto, así como las expresiones de cada uno de ellos deben ser prudentemente decodificadas, no debemos caer en generalizaciones que construyan estereotipos ya que estos invisibilizan las singularidades de cada persona.

En este punto, parecería que contáramos ya con muchos de los indicadores que podrían facilitar la comprensión de una conversación. Sin embargo, desde estos registros (lenguaje verbal y no verbal, percepciones, razón, emociones) se suele pasar muy rápidamente a interpretaciones o decodificaciones que obstaculizan el entendimiento de la dinámica comunicacional. Una línea desde la cual podemos superar estas dificultades consiste en el análisis de la “conversación” como un todo y no simplemente como:

¹⁰ V. Nató, A.-Rodríguez Querejazu, G., 2001.

¹¹ Goethe, J. W., 2000.

¹² Maturana, H., 1997.

¹³ Maturana, H., 1997.

- alguien dice
- otro contesta
- el primero contesta una vez más
-

Norbert Elías señala la necesidad de observar la conversación y su desarrollo como un todo, esto es, como una serie de ideas entrelazadas que avanzan en constante interdependencia. Analizado así el proceso conversacional, se hace visible que este fenómeno no puede ser comprendido suficientemente “ni por el modelo físico de un efecto recíproco entre bolas de billar, ni por el modelo fisiológico de la relación entre estímulo y respuesta. Las ideas de uno y otro interlocutor pueden variar a lo largo de la conversación”¹⁴. Siguiendo su razonamiento, tanto si emergen acuerdos como antagonismos, lo que está sucediendo es que en su dinámica se transforma (lo incorpora o lo introduce como adversario) el cuadro ideológico de ambos interlocutores. Lo original de este entrelazamiento “radica en que, durante su desarrollo, pueden surgir en cualquiera de los interlocutores ideas que antes no existían, o algunas ideas ya existentes pueden ser perfeccionadas. Pero no cabe explicar la dirección y el orden de esta formación y transformación de las ideas partiendo únicamente de la estructura de uno u otro interlocutor, sino de la relación entre ambos”¹⁵.

Precisamente, el hecho de que las personas estén transformándose en el seno de su relación con los demás —para Elías, característico del entrelazamiento de la red o trama social— es lo que intentamos desde la Mediación y lo que en este espacio puede ser facilitado.

Por otra parte, existe una dimensión que ha sido muy poco explorada en los textos propios de nuestra disciplina. Nos referimos particularmente a la dimensión cultural en relación con la configuración del *sentido*. El concepto de *signo*¹⁶ en términos de la Lingüística, la Semiología o la Semiótica, tanto en su concepción binaria (relación significante/significado) como tridimensional (tres componentes o funciones: *representamen* o fun-

damento, *objeto e interpretante*, y entendido como “un signo o *representamen* [primero] que hace las veces de alguna otra cosa [segundo] para alguien [tercero], desde algún punto de vista”¹⁷), y su derivación sociológica en clave de la “teoría de la enunciación” deberían ser incluidos en cualquier esfuerzo por comprender la producción social de sentido en el marco general de la comunicación. Entendemos que, si la cultura construye estos componentes y su relación, es en ella donde encontraremos las claves para comprender qué está sucediendo en un proceso conversacional, las cuales no pueden ser reveladas por matrices teóricas que otros abordajes no han considerado.

Como forma de ilustrar esta perspectiva presentamos aquí una reflexión que evoca lo que intentamos enunciar:

Este fragmento ha sido tomado de una entrevista realizada por Cecilio Flematti¹⁸ a una integrante de la comunidad mapuche a propósito de un conflicto por la propiedad de la tierra:

- Periodista: ¿Cuánto hace que está aquí?
- Integrante de la comunidad mapuche: Más de 100 años...

La pregunta “cerrada”, para alarma de cualquier mediador, ha posibilitado una respuesta que revela universos de significación distintos.

El periodista formula una pregunta desde un sentido que podríamos caracterizar como “occidental-urbano”.

La integrante de la comunidad mapuche ofrece una respuesta que “solo puede ser elaborada por un mapuche”.

Lo que tratamos de puntualizar es que todo discurso está integrado por valores, significados, sentidos individuales y culturales. Qué sentido tienen el tiempo, el lugar (espacio), la vida, la muerte, puede traslucirse en una mínima frase. Cualquiera de nosotros hubiera contestado “desde que nací” o algo análogo. Esto revela que nos sentimos únicos, individuos...

Un mapuche se siente parte de un encadenamiento —muchas generaciones, una misma comunidad— y la noción de individuo no “hace sentido” en su cultura. No es mejor ni peor una cosmovisión que otra. Simplemente son distintas. Luego, la emoción y la percepción, como se

¹⁴ Elías, N., 1990.

¹⁵ Elías, N., 1990.

¹⁶ Eco, U., 1976.

¹⁷ Cit. en Verón, E., 2002.

¹⁸ Periodista y conductor del programa “Km a km”, que se emite por Canal 7 de Buenos Aires, quien nos facilitó el video de la entrevista.

puede inferir de esta breve conversación, también están condicionadas por la cultura.

Esta sencilla respuesta nos introduce en un universo que, desde luego, nos resulta extraño; a la vez, permite comprender el sentido de la disputa. Es probable, por cierto, que las personas convocadas para intervenir en esta situación de conflicto hubieran estado atentas a estas diferencias. Sin embargo, los universos de significados son diversos e insospechados dentro de lo que se presupone como una misma cultura.

Es necesario, entonces, ampliar la reflexión a otros componentes que intervienen, atraviesan y conforman la comunicación, interpretando la conversación como un entrelazamiento de significados que se expresan, a veces, en una palabra, en un gesto, en el silencio, en una emoción, y que a la vez son comprendidos desde un universo particular de significados definidos por la dimensión cultural. A ese efecto, es preciso reparar en algunas de las críticas que se han formulado a las concepciones sistémicas y homeostáticas, en cuanto a que estas operaciones no han podido “reducir la estrecha y casi inseparable relación de la comunicación con la cultura (entendida esta desde el punto de vista antropológico y semiótico) y con el contexto, es decir, con series diacrónicas y sincrónicas, históricas y sociales”¹⁹. Incorporar las dimensiones de la historia y de la cultura puede conducirnos a explorar otras perspectivas que provienen tanto de diversas disciplinas como de análisis inter o transdisciplinarios.

Otras miradas acerca de la comunicación

Si comunicar es *poner en común*, cualquier proceso comunicativo presupone la existencia y la producción de un código total o fragmentariamente compartido. Para que cualquier elemento que pueda ser imaginado devenga efectivamente significativo es imprescindible que “haga sentido” en el interior de una determinada estructura de significación. Para decirlo de algún modo, hay cosas que —como lo describe Alejandro Grimson— hacen sentido para determinadas culturas y ni siquiera se constituyen como significantes para otras y, evidentemente, hay signos que hacen sentido en diferentes grupos y

¹⁹ Ford, A., 2002.

sociedades, pero de maneras distintas, cuando no opuestas, en otros²⁰.

Así, pensar la comunicación entre los seres humanos, tanto en forma interpersonal como entre grupos, nos lleva al concepto de *cultura*²¹, desde el cual podemos comprender la base de muchas de las relaciones de conflicto que tienen lugar en el interior de una sociedad determinada.

Comunicación proviene del latín *communicare*, que significa “compartir con otro”, es decir, supone la existencia de una bidireccionalidad. Siguiendo el razonamiento de Mitjans podemos inferir que *bidireccionalidad* implica compartir el significado (del latín *signum*, la forma, el símbolo) de un mensaje (del latín *mittere*, envío): “Entonces el propósito último de la comunicación humana sería compartir con otro/s el sentido simbólico contenido en el envío de un mensaje y para que ese símbolo cobre sentido se requiere un propósito y un compromiso de trabajo de ida y de vuelta entre dos o más personas”²².

Otro concepto asociado con el de cultura, como veremos más adelante, es el de *identidad*. Las categorizaciones en grupos “identitarios” han sido referidas a distintos aspectos que definían su afiliación: la nación, la raza, la etnia, la clase, el género, la religión, el estrato etario y otros. Cada individuo o actor puede adscribir a una o más categorías a lo largo de su vida o en un momento específico, por lo que para comprender el o “los sentidos” puestos en juego deberá pensarse desde el carácter relacional e histórico de estas dimensiones en lo individual o grupal y en lo interpersonal o intergrupal. En la misma línea de análisis, estas categorías resultan inseparables de las relaciones de poder en tanto y en cuanto incluyen desigualdades y asimetrías que derivan de la simple “diferencia”²³.

El cuadro que nos acerca Aníbal Ford²⁴, tomado de Kerbrat-Orecchioni (1981), da cuenta de la complejidad que, desde esta perspectiva, caracteriza a los procesos comunicacionales:

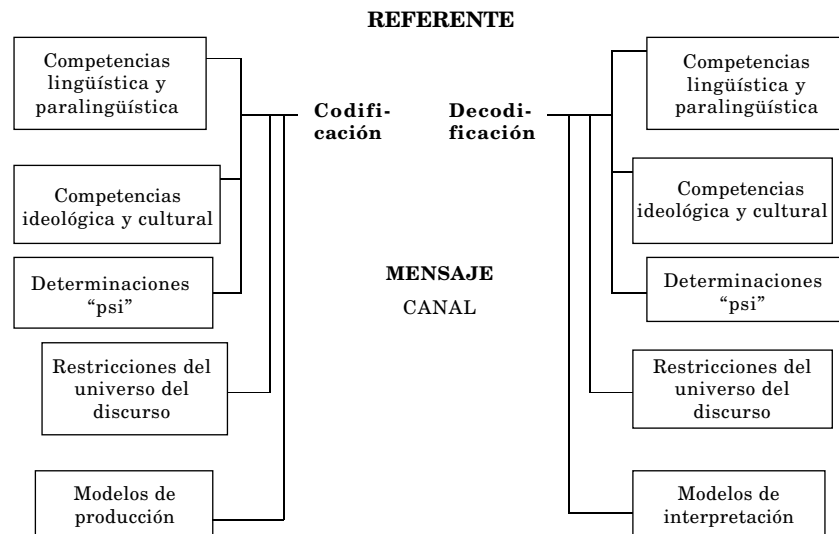
²⁰ Grimson, A., 2001.

²¹ Acerca de este concepto nos referiremos más extensamente en el Capítulo VII.

²² Mitjans, H., 2005.

²³ Grimson, A., 2001.

²⁴ Cit. en Ford, A., 2002.



La comprensión por parte del mediador de los procesos comunicacionales en el marco de la historia y de la cultura, así como el “hacerse cargo” de que él mismo, como individuo, no puede estar escindido de su propia cultura e identidad son, a nuestro entender, condiciones necesarias para actuar positivamente en los “campos de interlocución”, así como para contribuir a configurarlos.

La diversidad de campos interdisciplinarios en los que los conceptos lingüísticos se articulan con los de otras ramas del conocimiento los hace inabordables en este texto²⁵. De todos modos, una rápida observación revelaría que el análisis del discurso o de los procesos comunicacionales es esencialmente multidisciplinario, ya que involucra nociones de la Lingüística, la Poética, la Semiótica, la Psicología, la Sociología, la Antropología, la Historia y la investigación en Comunicación. Su naturaleza multifacética exige, tal como señala Teun van Dijk, apelar a marcos teóricos complejos que den cuenta de las dimensiones cognitiva, social, política e histórica del discurso, que se podrían articular en lo que se conoce como “estudios del discurso”.

²⁵ Una referencia suficientemente amplia sobre las diversas líneas de análisis puede verse en Casalmiglia Blancafort, H.-Tusón Valls, A., 2002.

Afirmaciones como las de van Dijk nos brindan una idea más precisa acerca de la magnitud de las dificultades por las que atraviesa un campo como el de la Mediación en su intento de seleccionar, ordenar y aunar los saberes de otras disciplinas que confluyen en ella: “...comparado a las primitivas gramáticas del texto del inicio de los ’70 el trabajo formal contemporáneo sobre estructuras del discurso es por supuesto mucho más sofisticado. Y comparado a los modelos cognitivos simplistas sociales e interaccionales de texto y habla de hace veinte años, el nuevo trabajo sobre procesamiento de los textos, estudios del discurso sociopolítico y el análisis conversacional también han avanzado mucho. Diversos géneros de discurso en muchos dominios sociales se han estudiado en la teoría política, los medios, la educación, el Derecho, etc. De tal modo se han ido multiplicando los niveles y las dimensiones, así como las categorías analíticas, de forma tal que el análisis del discurso contemporáneo es incomparablemente más complejo y empíricamente más preciso que hace dos décadas...”²⁶.

Sus estudios sobre “discurso y racismo”, centrados en los modos en que el racismo se expresa, se reproduce y se legitima a través del texto y del habla, y sus interpretaciones sobre lo que las mayorías piensan, hablan y escriben acerca de minorías étnicas, inmigrantes y refugiados en general revelan una preocupación por establecer una conexión entre el discurso y la construcción de cierta trama de estereotipos que se manifiestan en los problemas sociales o políticos. Líneas de análisis como ésta pueden ser una clave para la comprensión de estos contextos y, al mismo tiempo, una inestimable orientación para intervenir en ellos. Su percepción de que la gramática del texto y las teorías psicológicas no eran suficientes para acercarse a estas problemáticas condujo sus investigaciones hacia las conversaciones de “todos los días”; por ejemplo, cómo los miembros de grupos mayoritarios, en distintas latitudes, hablan cotidianamente acerca de los “otros”. El relato de cuentos, los manuales educativos, la producción de la prensa, el discurso político, el lenguaje de las “corporaciones”, se convierten así en algunas de las fuentes de los estereotipos y prejuicios étnicos que este autor ha examinado y que podemos encontrar en muchos de los contextos en los que trabajamos.

²⁶ Van Dijk, T., 2004.

Desde una dimensión crítica del análisis del discurso, van Dijk y otros investigadores se plantearon nuevas orientaciones, asuntos y cuestiones a fin de prestar mayor atención a los problemas sociales. Estas corrientes exploran las muchas formas del (abuso de) poder en las relaciones de género, étnicas y de clase, tales como el sexismo y el racismo, indagando cómo el discurso actúa, expresa, perdona o contribuye a la reproducción de la desigualdad. Al mismo tiempo, el estudio de las experiencias y de las opiniones de las minorías compone un conjunto de indicadores que resultan altamente valiosos para la comprensión de las situaciones que emergen en los conflictos sociales o comunitarios.

Otro de los caminos recorridos por estos y otros pensadores —entre ellos Foucault y Bourdieu— coloca como ejes de un examen más general del discurso el *poder* y la *ideología*. El análisis del modo en que el discurso (público) se distribuye sobre distintos grupos sociales considera el “acceso al discurso” como un importante recurso social, a cuyo desarrollo apuntamos teniendo en mira lo que denominamos *fortalecimiento comunitario* ²⁷.

La “acción comunicativa”

La Mediación en el ámbito social, tal como lo hemos señalado, interviene en conflictos que se suscitan en la amplia y densa trama del espacio público y en la multiplicidad de intercambios que se producen en él. En este sentido hemos intentado identificar en el pensamiento de Jürgen Habermas algunas claves para comprender la dinámica comunicacional. Advirtiendo sobre el riesgo que conlleva toda simplificación, mencionaremos algunos de sus conceptos centrales acerca de la relación entre la acción comunicativa y los propósitos de la Mediación.

En los años '80, Habermas articula su *teoría de la acción comunicativa* ²⁸, en la que presenta la discusión pública como la posibilidad cierta de superar los conflictos sociales mediante la búsqueda de consensos basados en la cooperación. Su propuesta estriba en lo que designa como *autorreflexión* o *reflexividad*, que

alude a la capacidad de los seres humanos para discurrir acerca de “su propia historia, como individuos y como miembros de sociedades más grandes, y para utilizar esa reflexión precisamente para cambiar el curso de la historia” ²⁹. La comunicación así entendida implica que cuando hablamos “nos relacionamos con el mundo objetivo, con otros miembros de la sociedad y con nuestros pensamientos, sentimientos y deseos más profundos en forma simultánea, y que nuestras afirmaciones incluirían estas tres dimensiones...” ³⁰. La validez de estos enunciados (que Habermas distingue en verdaderos, normativos y expresivos) se resuelve apoyándose en las razones e intuiciones brindadas por los participantes. Así, los enunciados de este tipo se abren a la crítica y a la validación, y los enunciados disputados se tratan en la argumentación, por lo que se puede alcanzar el acuerdo sin recurrir a la fuerza. La *racionalidad comunicativa* basada en el discurso argumentativo propone al lenguaje como integrador social o como vehículo en la interacción social que supone orientar los esfuerzos hacia la comprensión y hacia el acuerdo intersubjetivo. Si bien ésta puede ser entendida como una “situación ideal de habla”, y por lo tanto difícil de establecerse, puede indicar el norte hacia el cual dirigir nuestra intervención. El espíritu de esta propuesta, que se funda en iguales posibilidades de los participantes en el diálogo al que ingresan en libertad y en una relación cooperativa para alcanzar un entendimiento y un acuerdo, es esencialmente análogo al que inspira la Mediación.

Si analizamos los elementos constitutivos de una situación comunicativa ideal —como lo explica Mitjans ³¹ remitiendo a la teoría de Habermas—, podremos trazar los lineamientos para conducir un proceso de diálogo. Tal como él lo expresa:

- Que cada participante con capacidad para actuar pueda intervenir libremente en la situación.
- Que cualquiera de las partes tenga permiso para cuestionar una aseveración del otro.
- Que cualquiera de las partes tenga permiso para hacer libremente una afirmación.

²⁷ Acerca de este concepto haremos algunas precisiones en el Capítulo IX.

²⁸ Habermas, J., 1987.

²⁹ Giddens, A., 1988.

³⁰ Teigas, D., 2002.

³¹ Mitjans, H., 2005.

- Que cualquiera de las partes tenga permiso para expresar sus propias actitudes, deseos y necesidades.
- Que ninguna de las partes pueda ejercer coerción para limitar ninguno de los permisos mencionados.

En el caso de que alguno de estos supuestos no se cumpliera nos encontraríamos frente a una situación desigual donde reinarán la coerción y/o la manipulación. Para evitar este desbalance se debe apelar a la *racionalidad comunicativa* (la fuerza del mejor argumento) y no a la simple *racionalidad instrumental* (el peso del poder y de la influencia).

Desde esta perspectiva, en el contexto amplio de las relaciones sociales la propuesta de *política deliberativa* de Habermas es una opción eficaz para superar el déficit de contenido democrático de las políticas contemporáneas. Podemos recurrir para ello a sus nociones de “espacio público” y de “opinión pública”, núcleos fundamentales de su obra. Define el *espacio público* como el lugar de surgimiento de la opinión pública que constituye el eje de la cohesión social, de la construcción y de la legitimación (o deslegitimación) política. Las libertades individuales y políticas dependerán, entonces, de la dinámica que se suscite en él ³².

Desde luego que la idea de individuo autónomo y la formación de una voluntad general democráticamente instituida, que de algún modo requiere esta formulación, encuentran obstáculos más que serios en la dinámica social actual, marcada por el signo de la desigualdad. De todos modos, y a pesar de las dificultades por demás notorias, Habermas nos convoca al desarrollo de las potencialidades existentes y destaca la importancia de la democracia en cuanto a sus posibilidades de realización. En el marco de estos procesos es factible conseguir la superación de los conflictos por medio de la generación de consensos que expresen una voluntad común, y, en ellos, el contrapeso para neutralizar las formas de presión y de coacción del poder, el cual tiende siempre a imponerse opresivamente sobre la realidad social o sobre los sujetos sociales.

En cuanto a la opinión pública, consiste en una red para la comunicación de contenidos y tomas de posiciones, es decir, de

opiniones. Esto significa que la circulación de la comunicación se condensa en opiniones públicas en torno de temas específicos. Los ciudadanos son “portadores del espacio público” y expresan en él problemas relativos a los distintos ámbitos de su vida privada. El medio propio es la interacción comunicativa, o sea, la práctica comunicativa cotidiana que se produce a partir de la inteligibilidad general de los lenguajes. Desde este enfoque, las palabras no se emplean para velar intenciones sino para descubrir realidades, y los actos, para establecer relaciones y crear nuevas realidades ³³.

La concepción de Habermas ofrece conceptos críticos sobre la situación presente y permite fijar objetivos realizables (o no) en función del desarrollo concreto de las capacidades discursivas (personales y colectivas) y cooperativas compartidas por los ciudadanos. Este fundamento teórico puede guiar nuestras intervenciones hacia la facilitación del diálogo, a establecer condiciones de enunciación y recepción, y a desplegar en los actores que intervienen en estos procesos la capacidad para asumir la “condición de la pluralidad”.

El discurso en los “medios de comunicación”

Muchos de los estudios sobre este tema concluyen que, de algún modo, la prensa meramente refleja lo que los políticos o el público dice; además, señalan que los medios de comunicación también tienen su propio rol y su responsabilidad en la conformación de las tendencias de opinión de la sociedad en general. Es fácil advertir que, dado que su mensaje se distribuye en miles o millones de receptores, tienen una capacidad potencial inigualable para construir corrientes de opinión, transferir hábitos y otorgar o producir sentidos, que luego serán incorporados, o no, por la sociedad.

Estudios sobre el rol de los medios en temas diversos de la problemática social permiten inferir que estos muchas veces colaboran en el mantenimiento (y algunas veces en el agravamiento) de estas situaciones. Si observamos cómo se habla en el discurso de los medios respecto de los “otros” (inmigrantes, minorías raciales, cuestiones de género, etc.), veremos cómo han

³² Boladeras Cucurella, M., 2004.

³³ Boladeras Cucurella, M., 2004.

contribuido a la construcción y a la reproducción de estereotipos socialmente instituidos. Como afirma van Dijk, “en la prensa la selección de tópicos importantes acerca de las minorías es restringida y estereotipada, cuando no negativa...”³⁴, y el foco de su discurso apunta especialmente a “la Diferencia, el Desvío y la Amenaza”³⁵. Del mismo modo, se aprecia que “...el crimen étnico, también en la prensa respetable y liberal, es un tema importante como lo son los muchos problemas asociados con la inmigración. Esto significa que el lado positivo de la inmigración (contribuciones a la economía, variación cultural, etc.) rara vez sea tema en la prensa. Las minorías son siempre retratadas como *gente problemática*, mientras que los problemas que *nosotros* les causamos a *ellos*, tales como falta de hospitalidad, leyes duras de inmigración, discriminación y racismo, son raramente tópicos importantes...”³⁶.

Es probable que las realidades que analiza van Dijk sean muy diferentes de las nuestras. Sin embargo, los aspectos que resalta pueden resultarnos sumamente útiles para comprender las escenas de nuestro contexto particular y para advertir la incidencia de las *representaciones* o de los *imaginarios colectivos* en muchos de los conflictos sociales o comunitarios. Si, como dice Austin, el lenguaje no es solo para expresar o representar acciones sino también para realizarlas, es atinado identificar a los medios de comunicación como uno de los protagonistas en la construcción de estas representaciones y en la dinámica de estos conflictos.

Tomando la idea de Jean Piaget³⁷ acerca de que la conciencia y la percepción humanas no consisten en una captación pasiva de la realidad, sino que implican una asimilación activa y paulatina de los fenómenos de nuestro entorno, es posible comprender que la significación de ciertos sucesos se configurará así a partir de las categorías, las experiencias, los modelos y los valores de los que disponen los sujetos para su interiorización. La capacidad de los medios de comunicación para distribuir e influir en la asignación de significados los coloca en un lugar

³⁴ Van Dijk, T., 2004.

³⁵ Van Dijk, T., 2004.

³⁶ Van Dijk, T., 2004.

³⁷ Piaget, J., 1979.

privilegiado, tanto para contribuir a la integración social como para disolver los lazos que la constituyen.

En el mismo sentido, la “agenda mediática” incide en el modo en que jerarquizamos los temas y las preocupaciones sociales, y estimula la emergencia de un conjunto de respuestas, la construcción de estereotipos, la victimización o estigmatización de individuos o grupos sociales, la construcción de imaginarios colectivos, y la adopción de los modos de relación político-social y entre el Estado y la sociedad. En todas estas vías se ponen en juego precisamente las razones éticas del tratamiento informativo. Los medios actúan como una verdadera caja de resonancia y, asimismo, como productores de representaciones a las que los individuos apelan nada menos que para crear y recrear su visión del mundo. Dado que la calidad de los sistemas de signos puede enriquecer o empobrecer la existencia política de una comunidad, debemos trabajar para establecer el derecho a un sistema de mediaciones simbólicas que facilite la integración social.

En definitiva, si el discurso de los medios de comunicación gravita en la construcción de la “opinión pública” y es, a su vez, un “espacio público”, deberíamos intentar comprender sus propias estructuras lingüísticas para incorporarlo como un instrumento y un espacio para la Mediación en el ámbito social, a fin de aprovecharlo, mediante un *trabajo colaborativo*, en la tramitación de los conflictos sociales, en el reconocimiento de las diferencias y en la construcción de un “colectivo”.

Consideraciones finales

Con este conjunto de ideas un tanto dispersas hemos querido representar algunos modos y claves desde los cuales abordar la comunicación, para poder intervenir desde allí en un campo de diálogo o para ayudar a configurarlo.

Para que exista una disputa debe existir algo compartido, y al mismo tiempo, como se ha dicho, aquello que es compartido se forja en el desarrollo o tramitación del conflicto mismo. Desde luego, para construir una convivencia armoniosa no es necesario —ni deseable— que todos pensemos lo mismo, ya que las personas, los grupos y las sociedades que interactúan perciben,

significan, construyen y usan el tiempo, el espacio, el medio ambiente, las relaciones humanas, las tecnologías, de los modos más diversos. Pero sí es preciso que las diferencias (la oposición política, la etnia, el clivaje social y otras) operen de manera complementaria, dando cabida efectiva a un escenario de diálogo. Las pautas de significación y de acción en sociedades estructuralmente desiguales como las nuestras generalmente son impuestas por unos y aceptadas por otros, o son desigualmente negociadas. Cuando interactúan dos personas con experiencias históricas y rutinas de la vida diaria disímiles, una gran parte de estas asimetrías de sentido —características de la comunicación interpersonal y social— se plantean de manera extrema. Comprender la pluricausalidad de las dificultades que existen para establecer un campo de interlocución con igualdad de acceso para todos los que quieran intervenir en él con el fin de construir cooperativamente un Nosotros es la mejor herramienta para quien desee facilitar la consecución de este propósito.

CAPÍTULO IV

ACERCA DEL CONFLICTO

“Todo conflicto humano es, en cierto sentido, como todos los otros, como algunos otros, y como ningún otro. Los conflictos son universalmente similares, culturalmente distintivos e individualmente únicos ¡simultáneamente, invariablemente y fascinantemente!” (AUGSBURGER, 1992)¹.

Consideraciones generales acerca de la noción de conflicto

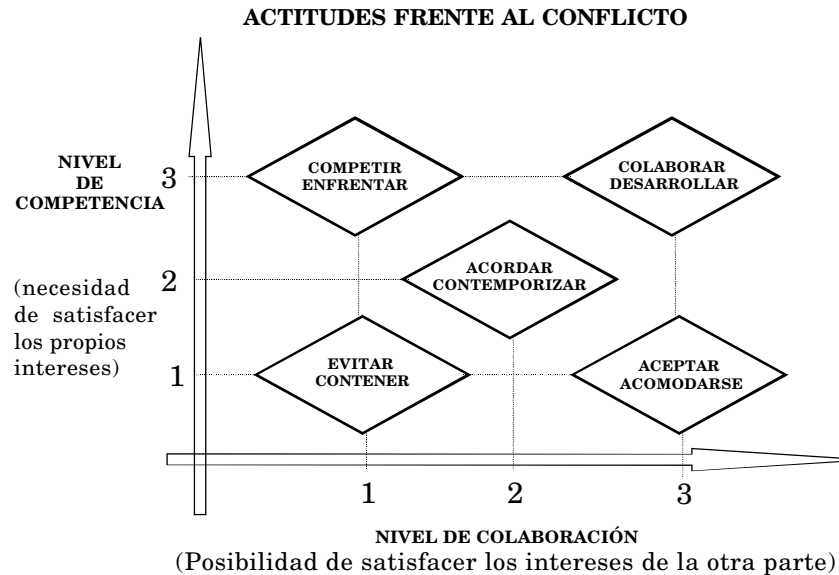
En los capítulos anteriores hemos aludido recurrentemente a la idea de conflicto o a escenarios en los que el conflicto estaría presente. Es un buen momento entonces para acercarnos a la comprensión de este fenómeno en sus distintos aspectos a fin de comenzar a delinear posibles formas de abordarlo. Queremos aclarar que no es nuestro propósito desarrollar en este texto cuestiones teóricas o conceptuales acerca del “objeto conflicto” que podrían quedar inscritas en lo que conocemos como Teoría del Conflicto².

¹ Cit. en Giménez Romero, C., 2003.

² Las distintas líneas de investigación y análisis del fenómeno conflictivo están representadas en la síntesis que nos ofrece Remo Entelman: “...Durante las primeras dos décadas de la posguerra, diversas investigaciones atendieron al origen o causas de los conflictos, que aparecen agrupados en siete categorías: teorías instintivas de la agresión, (Andrey, 1966; Lorenz, 1969); teorías de la coerción, que encuentran las causas en las estructuras de ciertas sociedades (C. Wright Mills, 1959; Marcuse, 1968; Dahrendorf, aunque sin la influencia marxista de los anteriores, 1957); teorías del conflicto como un proceso disfuncional (Parsons, 1951; Smelzer, 1962); teorías de la funcionalidad (Coser, 1956; Bourdieu, 1962; Oberschall, 1973); teorías conductistas que se centran en la incompatibilidad de los objetivos nacionales de los diferentes Estados (Kissinger, 1964; Knorr, 1966; Morgenthau, 1967); teorías conductistas que centran en la mala percepción y en la mala comunicación los orígenes del

De todos modos, recorreremos algunas de sus variables, así como su dinámica en las relaciones entre los individuos o en el entramado social.

En general, la idea de conflicto remite, para el sentido común, a distintas situaciones, como pelea, confrontación, imposibilidad, contingencia, crisis, etc., a las que habitualmente se les atribuye un signo negativo. Sin embargo, una mínima reflexión acerca de todas ellas revela que el conflicto no es ni negativo ni positivo, sino que simplemente “es”. Por tanto, podemos inferir que es la actitud para abordarlos la que puede caracterizar a una situación dada, como lo representa el siguiente gráfico elaborado por Miriam Markus y Carmen McCormack.



conflicto (North, 1963; Kelman, 1965; Halberstam, 1972) y, finalmente, las teorías que ven el conflicto como un fenómeno normal de todas las relaciones sociales, que permite análisis y regulaciones destinados a controlarlo y resolverlo (Coleman, 1957; Burton, 1968; Kriesberg, 1973). En esta línea se encuentra la mayor parte de los posteriores a la década de 1970” (Entelman, R., 2002).

Para fijar el punto de partida del siguiente análisis pensamos el conflicto con signo neutro, aclarando que desde la Mediación apuntamos a transformar las connotaciones negativas que pudiera presentar. Decimos entonces que:

**EL CONFLICTO
ES UN FENÓMENO
COMPLEJO
QUE BRINDA
UNA
OPORTUNIDAD
DE APRENDIZAJE**

Entre los muchos análisis que han abordado esta noción elegimos la propuesta de Remo Entelman, dirigida a reflexionar sobre “relaciones de conflicto”. Define el objeto conflicto en general “como una especie o clase de relación social en que hay objetivos de distintos miembros de la relación que son incompatibles entre sí...” o en la que “todos o algunos miembros de la relación los perciban como incompatibles”³. Esto último es particularmente interesante porque alude, de algún modo, al marco en el que trabajamos en el ámbito de la Mediación, que es el de las representaciones y no el de la “verdad”, lo cual nos separa definitivamente del fin del Derecho o de la Justicia. En otras palabras, los conflictos y los métodos judiciales nacen, simplemente, de aspiraciones distintas.

Marinés Suares nos habla de “proceso conflictivo” y lo describe como un proceso interaccional entre dos o más partes, en el que predominan las interacciones antagónicas, remarcando el carácter positivo que conlleva el antagonismo como dinamizador de la evolución humana⁴. Luego nos acerca una definición según la cual el conflicto puede ser interpretado como la “divergencia percibida de intereses o creencias, que hace que las

³ Entelman, R., 2002.

⁴ Suares, M., 1997.

aspiraciones corrientes de las partes no puedan ser alcanzadas simultáneamente” (Pruitt y Rubbin)⁵.

Sin embargo, efectuando un análisis casuístico podríamos observar que los conflictos, en particular los que emergen en el escenario social urbano, no siempre tienen como elemento central —aun cuando estas condiciones puedan estar presentes— la incompatibilidad, la divergencia o el antagonismo entre los intereses o los objetivos de las partes.

En general, en ámbitos complejos (incluso una relación de vecinos puede estructurarse de este modo), los factores⁶ que constituyen el conflicto son de diversa índole y muchas veces son propios del contexto, real o simbólico, en el que esta relación se desarrolla. Es por ello que el análisis de la relación o proceso conflictivo con acento en los intereses resulta insuficiente para comprender su estructura y su dinámica.

Para ampliar la comprensión del fenómeno conflictivo es preciso reparar en la concepción que subraya la multidimensionalidad y/o multicentralidad del conflicto. A modo de ejemplo podemos referirnos a propuestas como la de Lederach a propósito de los desafíos y alternativas en la construcción de la paz⁷. En la misma línea, Carlos Giménez Romero indica la necesidad de un “planteamiento multifactorial”⁸ para analizar o intervenir en contextos de diversidad cultural significativa, el que conceptualmente puede ser referido a contextos sociales en general. En suma, podemos decir, apoyándonos en diversas líneas de análisis, que en el fenómeno conflictivo intervienen distintos conjuntos de factores o variables, y que estos establecen una interrelación compleja y dinámica que debemos saber descifrar para intervenir positivamente en el campo de las relaciones humanas o sociales.

Puede resultarnos muy útil en esta tarea estudiar las “condiciones de posibilidad” que dan lugar a la aparición del conflicto en las relaciones entre los individuos o grupos de individuos. Algunas de ellas pueden expresarse de este modo:

⁵ Cit. en Suares, M., 1997.

⁶ Acerca de los “factores del conflicto” nos referiremos especialmente en el Capítulo V, “Conflictos en la comunidad”.

⁷ Lederach, J.-P., 2003.

⁸ Giménez Romero, C., 2003.

- incompatibilidad de intereses
- derivadas de la ecuación “satisfactores finitos-infinitos deseos”
- debilidad de imaginarios colectivos en los integrantes de la sociedad
- “escasez de respeto mutuo”
- exigua capacidad de “reconocimiento de la diferencia” por parte de una sociedad y/o de sus integrantes
- desapego a la ley o a las normas
- representaciones sociales negativas
- disfuncionalidad de la comunicación
- cuestiones alrededor del poder.

Estas condiciones no se refieren a simples actos de la voluntad, sino a manifestaciones de complejos procesos socio-culturales, económicos y políticos presentes en muchas de las sociedades actuales.

La imagen de un iceberg, con la cual muchas veces representamos el conflicto, es, para nosotros, suficientemente sugestiva en cuanto al abismo entre lo que vemos y lo que no vemos en él: lo que emerge y lo que subyace, el objeto y las motivaciones. De la ignorancia al saber, es un camino por demás difícil que los protagonistas pueden transitar, orientando, a la vez, los propósitos de nuestra intervención como mediadores.

Las condiciones que acabamos de enunciar pueden presentarse, desde luego, en forma simultánea. Acerca de algunas de ellas ya nos hemos referido o lo haremos en otros pasajes del libro. Nos detendremos aquí en aquellas acerca de las cuales nos parece oportuno hacer algunas indicaciones.

La que deriva de la ecuación *satisfactores finitos-infinitos deseos* puede ser representada como la que define un mundo de suma cero en cuanto a la distribución de bienes materiales y simbólicos. La pérdida de la ilusión de la realización de la fórmula: *a cada quien de acuerdo a sus necesidades, de cada cual según sus capacidades*, la convierte en el único formato posible dentro del cual cada persona deberá luchar por obtener lo que pueda y/o lo que quiera del conjunto de estos bienes.

Sería inabordable analizar aquí, sin trivializar, la complejidad de los fenómenos presentes en este *diseño mundo*, pero

con el fin de representar cierta dimensión simbólica que deberíamos tener en cuenta en el momento de intervenir en conflictos de orden social hemos escogido una mirada de Renato Janine Ribeiro: “...en verdad la esencia de la lucha social, tanto en la Europa del siglo XIX como hoy en el mundo entero, surge en el deseo. Las masas no reclaman porque se ven privadas de participar en el Parlamento, en el poder Ejecutivo o en el Judicial: lo que moviliza es la privación de lo que es esencial para la vida o, en nuestros días, la falta de algo superfluo que se volvió esencial. El mejor significante de esto último son las zapatillas de marca, cuyo robo funciona, en las grandes metrópolis del mundo pobre, como la señal precisa del modo en que la política se juega en el día a día del deseo. La envidia de las zapatillas quizá sea el motor de las luchas sociales en las periferias...”⁹.

A propósito de este tema y de cierta argumentación, bastante frecuente, según la cual el robo de las zapatillas tendría por objeto su venta para obtener dinero para comer o drogarse, el propio Ribeiro nos acerca un comentario de L. F. da Gama Pinto: “Hace cinco años que participo en una ONG (Santa Fe, Argentina) que trabaja con chicos y chicas de la calle, y no se necesita tener mucha experiencia con ellos para estimar la increíble importancia simbólica de tales zapatillas, la fuerza que tienen como objeto de deseo. Al contrario de lo que se puede pensar, las zapatillas pueden justificar el sacrificio en relación con la comida; *lucirlas en los pies es muchas veces un fin más seductor que la comida*. Es más común que el grueso del dinero se adquiera en el tráfico o en otro tipo de robos. Las zapatillas hay que tenerlas puestas”¹⁰.

Podría decirse que si el acto del robo se concreta, esta situación debería ser atendida por la justicia. Sin embargo, no es difícil percibir que si bien la justicia opera en la regulación del orden social, no es el ámbito para atender el conflicto que el acto del robo conlleva. Así, la atención de esta conducta requiere una combinación de intervenciones de distinta índole. Dicho de otro modo, la multiplicidad de factores presentes en ella exige distintos procesos de respuestas. Comprender que la satisfacción de necesidades para la preservación “biológica” (alimento)

⁹ Ribeiro, R., 2003.

¹⁰ Cit. en Ribeiro, R., 2003.

no es suficiente para que nazca en los individuos el sentimiento de pertenencia a una sociedad explica la demanda o la búsqueda de bienes culturales que mal pueden ser llamados superfluos. Cuando un niño pide un champú en la puerta de un supermercado está pidiendo por aquello que “lo hace sentir humano”. La responsabilidad social frente al abismo de la desigualdad nos obliga a pensar desde la Mediación procesos de respuestas (intervención) que apunten a transformar el conflicto desde una visión amplia y comprehensiva, que otros métodos de resolución de conflictos —por ejemplo, el Derecho— no pueden abordar.

Otra dimensión inherente a las condiciones de posibilidad en las que puede emerger el conflicto se relaciona, como lo hemos señalado, con la mayor o menor capacidad de reconocimiento de “la diferencia” que tienen una sociedad y/o sus integrantes. Una frase de Jorge Luis Borges puede ayudarnos a visualizar cómo se refleja esta cuestión en nuestra sociedad: “Para el argentino ejemplar, todo lo infrecuente es monstruoso —y como tal, ridículo—... Eso, para el pueblo, es el extranjero. Un sujeto imperdonable, equivocado y bastante irreal...”. En el mismo sentido, innumerables relatos de tantos argentinos que tuvieron la oportunidad de tomar contacto con otros mundos revelan su asombro y —cuándo no— su desaprobación, respecto de las prácticas o creencias de otras culturas. También es posible observar análoga percepción en las conversaciones de todos los días a propósito de los hábitos, creencias y valores de individuos o grupos socioculturales diferentes. Esta comprobación empírica sugiere que estos individuos tienen la convicción de que sus propias pautas son naturales y, por ende, universales. En sentido precisamente contrario, consideran al “otro” (minorías étnicas, religiosas o socioculturalmente diferentes) como un sujeto o grupo socialmente problemático y, de manera más general, con estilos de vida extraños o desviados, o directamente como “anormal”¹¹. Así, es fácil suponer que los estándares de tolerancia o de aceptación de “el otro” o de “lo otro” de los que goza esta sociedad la colocan muy lejos de la aspiración de conformar una sociedad-ciudad pluralista. La propuesta, entonces, de impulsar un movimiento cultural es concordante con el *estado de situación*.

¹¹ Bauman, Z., 2001.

En otro registro, como sabemos, una de las formas que las sociedades han encontrado para regular o controlar el conflicto podría ser descrita como su “apego a la ley”. Algunos análisis que provienen de otros campos del saber han creído representativo en este sentido al *Martín Fierro*, nuestro poema nacional, ya que alude precisamente a un gaucho “alzado” y a cómo el policía (la ley) se suma a su resistencia. La lectura celebratoria que nuestra sociedad ha hecho respecto de esta circunstancia convierte a aquella relación con la ley que representaba José Hernández en una suerte de hito fundacional, cuya traducción actualizada podría encontrarse en una actitud que ha sido caracterizada como la cuasi virtud de “la viveza criolla”, que se refiere, entre otras cosas, a la capacidad de los argentinos para burlar la ley de diversas formas. No podemos dejar de mencionar el tan conocido gol que Maradona hiciera al seleccionado inglés en un Mundial de fútbol. Aun quienes hemos sentido cierta vergüenza hemos celebrado el error del árbitro. Otros manifestaron un goce apoyado, justamente, en que hubiera sido convertido “fuera de la ley” y lo emblemataron con una expresión más que elocuente sobre lo que intentamos representar: “la mano de Dios”.

Por último, la afirmación de Susan Sontag que utilizamos como encabezado al referirnos a las aspiraciones de la Mediación sintetiza otro de los órdenes en los cuales se puede enmarcar el conflicto: “En el centro de las esperanzas y de la sensibilidad ética modernas está la convicción de que la guerra, aunque inevitable, es una aberración. De que la paz, si bien inalcanzable, es la norma. Desde luego, no es así como se ha considerado la guerra a lo largo de la historia. La guerra ha sido la norma, y la paz la excepción...”. Esta afirmación advierte acerca de que la humanidad, lejos de buscar la paz, se ha ingeniado para auto-destruirse, al tiempo que invita a una reflexión individual y colectiva sobre la necesidad de repensar el modo en que tramitamos las diferencias y de animarnos a construir otros modelos de convivencia.

En este sentido, es preciso que nos preguntemos acerca de cómo asistimos, como espectadores, o de cómo participamos en escenarios de violencia y conflicto. Reflexionar acerca de nuestras formas de responder a estos acontecimientos nos permitirá comprender cuestiones que, a veces, están presentes en las

relaciones entre los seres humanos y que se manifiestan en las *pequeñas guerras* que se suscitan en los diversos ámbitos en los que transcurre la vida.

Desde luego, estas dimensiones se refieren sólo a algunos de los registros en los que se puede encuadrar el conflicto que emerge en el ámbito social urbano, pero intentan mostrar que así como las definiciones en ocasiones resultan incompletas, todas ellas, en algún aspecto, nos ayudan a encontrar sentidos, direcciones o dimensiones para comprender sus componentes y su dinámica. Siguiendo a Sara Cobb, “dada la complejidad de la vida en los albores del siglo XXI, tenemos que orientarnos hacia nuevas teorías de conflicto que... sean sensibles al contexto, a la interacción, a la cultura, al poder y al discurso”¹².

La Mediación constituye un espacio de tratamiento de las diferencias y/o de las divergencias, de reconocimiento de la “otredad”, de construcción de la trama social, de diálogo con otras conciencias y con el mundo. A su vez, podemos pensarla, como impulsora de aquello que se indica como “...una conciencia dialógica polifónica que vaya más allá del interés individual...”¹³. Asimismo, la experiencia de la modernidad, en tanto produce una cultura secularizada en la que ya no encontramos un solo Dios sino muchos, requiere para su propósito de constituir sociedad la creación de nuevos lazos. En esta tarea de coser, o al menos de hilvanar, los fragmentos, concebimos a la Mediación, no como el Dios de la paz social, sino como una herramienta que posibilita que los individuos y actores sociales tramiten los conflictos. Así como las partes coconstruyen el conflicto, la Mediación propone a los individuos la coconstrucción de la buena convivencia y, en una versión más optimista —si se nos permite—, la construcción de una *buena sociedad*.

Clasificación de los conflictos en el escenario social urbano

Con el fin de establecer cierta clasificación de los conflictos que desde la Mediación en el ámbito social pretendemos abordar, nos parece pertinente detenernos aquí en algunos conceptos y

¹² Cobb, S., en el Prólogo de Suares, M., 1997.

¹³ Arfuch, L., 2002.

definiciones que, si bien no pretenden ser absolutos, nos ubican en una perspectiva desde la cual podemos comenzar a pensar.

En principio, apelaremos a una idea que proviene de los orígenes de la Sociología moderna, a fines del siglo XIX. Nos referimos a la distinción efectuada por Tönnies entre “comunidad” y “sociedad”, como momentos de pasaje de una estructura social tradicional a otra moderna. La *comunidad* podría ser definida como un orden de estamentos con sus propios valores y fuentes de satisfacción, vinculados por lazos afectivos y personalizados, y la *sociedad*, como una sumatoria pactada de individuos con relaciones fundadas en una racionalidad instrumental, esto es, en una elección racional de medios orientada a la consecución de ciertos fines, según la categorización de Max Weber.

Tendremos en cuenta asimismo una rápida caracterización del Estado como la estructura institucional que oficia como garante de derechos y deberes generales, y que, como tal, se halla relativamente separada del conjunto de intereses que operan en la sociedad civil, pero reconociendo al mismo tiempo, como una de sus funciones, la de hacerse presente allí donde se producen vacíos o fallas.

Estas definiciones nos permiten volver a pensar en la categoría que hemos designado como “Mediación Comunitaria”, en su relación con los conceptos sociedad/comunidad y en los contextos donde se desenvuelve. Si bien puede haber distintas valoraciones respecto de las formas de vinculación de los individuos, resulta bastante evidente que, en relación a los conflictos que se suscitan en la ciudad, esta denominación nos remite a lo estrictamente vecinal o a ámbitos enmarcados en la concepción de comunidad ya descrita.

Sin embargo, al referirla a los conflictos públicos e interculturales esta categoría no parece comprehensiva. Aun así es fácil advertir las dificultades que el cambio de una denominación implicaría. La Mediación Comunitaria tiene su propia identidad y reconocimiento social. Fue establecida como política de Estado en el orden nacional y en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires se celebra el 26 de diciembre el “Día del Mediador Comunitario”¹⁴.

¹⁴ Despacho 211: Comisión de Políticas de Promoción e Integración Social. Ley 1349: Establecer el 26 de diciembre como Día del Mediador Comunitario (expte. 567-D-2004, diputado De Estrada).

Todas estas razones resultan suficientes para sostener la denominación Mediación Comunitaria, aunque queremos remarcar que ella alude, no ya al contexto específico (comunidad), sino a un enfoque particular que denota esta nominación y que establece una cualidad diferente en el modo de concebir el conflicto, los propósitos de las intervenciones, el papel de los participantes en los procesos, el perfil y el rol del mediador; en suma, las aspiraciones de la Mediación que hemos enunciado. De este modo, entendemos por Mediación Comunitaria, más allá del carácter estricto del término, la multiplicidad de procesos desde los cuales intervenimos en el ámbito social urbano en general y en algunos contextos en particular.

Con este criterio, el siguiente gráfico representa una clasificación general de los conflictos, aclarando que cada conflicto puede ser considerado simultáneamente desde distintas categorías:



En el ámbito social o comunitario, la Mediación promueve una cultura basada en la autodeterminación y en la iniciativa de los individuos o de los actores sociales. En este sentido, podemos pensarla como una forma pacífica de gestión de los conflictos que favorece que las personas o grupos asuman roles activos asistidos por mediadores legitimados para actuar en este rol.

Conflictos en la comunidad

Dentro del universo de los conflictos que se suscitan en la sociedad en general encontramos los que emergen en una comu-

nidad determinada, caracterizados por la cualidad y la intensidad de los vínculos interpersonales en el marco de relaciones marcadas por la interdependencia recíproca de quienes participan en ellas. Estos conflictos pueden desarrollarse tanto en el interior como hacia el exterior de dicha comunidad.

Conflictos públicos

Son aquellos que resultan de interés público, por el número de actores y de intereses involucrados o por la repercusión que tienen en el conjunto social o en una comunidad en particular.

En estos conflictos pueden estar implicados dos o más actores directos, sean individuos o actores sociales, como organismos gubernamentales y no gubernamentales, grupos o asociaciones vecinales, empresas, pequeños o grandes comerciantes, colegios, iglesias, etc. Las consecuencias de estos conflictos afectan a un gran número de personas, a veces por períodos prolongados.

Conflictos interculturales

La tramitación de las diferencias culturales puede derivar en conflictos difíciles de gestionar que requieren un análisis y abordaje particular que comprenda esta dimensión.

Los límites que hemos encontrado en la atención de ciertos conflictos sociales desde la Mediación tal como la conocíamos nos han llevado a explorar las fundamentaciones teóricas y metodológicas de los programas de Mediación intercultural que se han implementado en diversos contextos. Con el propósito de articular actores socioculturales diferentes, la Mediación en la comunidad, concebida desde la dimensión de la diversidad cultural, puede ser un instrumento eficaz que coadyuve al esfuerzo de generar espacios de diálogo y de intercambio que apunten a tramitar sus diferencias.

De este modo, se intenta evolucionar desde el multiculturalismo hacia la interculturalidad, en busca de una integración basada en el respeto y en el reconocimiento recíproco.

CAPÍTULO V

CONFLICTOS EN LA COMUNIDAD

“Todo hombre es ya todo hombre; toda vida es también toda la materia; todo el individuo es también todos los demás individuos. El antepasado solo sobrevive en la filiación. Si el antepasado se preocupa por el culto que deben rendirle sus sucesores lo hace porque sabe, como nosotros lo hemos sabido siempre, que hay una sola alternativa: vivir en plural o morir solo”
(MARC AUGÉ, 1996)¹.

Consideraciones generales

El universo de los conflictos en la comunidad es, sin duda, infinitamente amplio y deriva de relaciones por demás complejas. De este modo, la alternativa de intervenir en un contexto determinado, constituido espontánea o voluntariamente, exige indagar acerca de cuestiones diversas y, fundamentalmente, de sus particularidades específicas. Con este fin, hemos observado y analizado diversos “espacios comunitarios” en sus distintos aspectos, lo que nos ha aportado una visión de las conflictividades que en ellos se presentan así como también de las tipologías de conflictos que estos contextos favorecen. Luego, la comprensión y el conocimiento de realidades concretas abren la posibilidad de pensar y de llevar adelante procesos de intervención más efectivos a fin de hacer un aporte positivo a la construcción de una buena convivencia.

Con el criterio general que ya hemos señalado, ubicamos en este grupo los conflictos que se suscitan en las relaciones inter-

¹ Augé, M., 1996.

personales en cuanto a las distintas formas de asociarse, de cohabitar y de participar del espacio urbano, en las que la permanencia del vínculo entre las partes es un factor preponderante.

El ámbito comunitario en el que se desarrollan estas relaciones supone una comunidad, y esta, a su vez, vínculos personalizados. La comunidad posible, en términos de Bauman, implica una construcción que, como tal, contradice la propia noción de “comunidad”. El entendimiento en la comunidad real, como él mismo señala, precede a todos los acuerdos y desacuerdos; podría decirse que es natural o tácito. En cambio, las comunidades construidas o verdaderamente existentes requieren un consenso, entendido como un acuerdo alcanzado por personas con formas de pensar esencialmente distintas, como resultado de un proceso de negociaciones y de compromisos².

Hechas estas aclaraciones, cuando hablemos de comunidad o de ámbito comunitario nos estaremos refiriendo a:

Un tipo de asociación entre los individuos, sea espontánea o voluntaria, en la que diversas razones (territoriales, culturales, sociales, temporalidad de la relación, objetivos comunes u otros) establecen una relación de dependencia recíproca entre sus miembros.

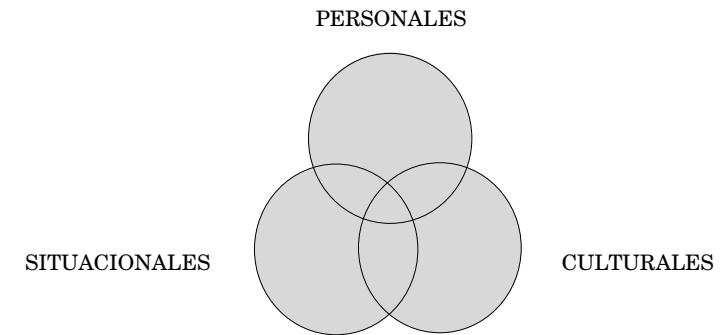
Dichas relaciones pueden ser encuadradas en algunos de estos registros:

- relaciones de vecindad
- relaciones en ámbitos institucionales
- relaciones en el interior de las organizaciones civiles
- relaciones familiares
- relaciones urbanas.

Los diversos factores que confluyen en una situación conflictiva pueden ser categorizados, utilizando la clasificación de Carlos Giménez Romero³, como personales, situacionales o culturales. La preponderancia de alguno de ellos determinará, de algún modo, el carácter del conflicto a abordar.

² Bauman, Z., 2003.

³ Giménez Romero, C., 2003.



Siguiendo al mismo autor, ubicamos en cada grupo:

Factores personales: se refieren a cuestiones de orden ideológico, personal o psicológico. Algunos de ellos son:

- autopercepción
- pautas de percepción del otro y de lo ajeno
- actitudes básicas del individuo
- pautas habituales de comportamiento
- habilidades sociales
- emocionalidad
- valores.

Factores situacionales: incluyen los aspectos que refieren a una situación circunstancial o permanente:

- condición socioeconómica
- situación laboral
- cuestiones de género
- integración o articulación social
- temas familiares
- poder o prestigio
- edad.

Factores culturales: aluden a un universo de sentidos y significaciones:

- creencias y valores
- identidades

- pautas comunicacionales
- pautas de interacción social.

Una correcta evaluación de los recursos disponibles individuales y/o comunitarios (densidad de las redes comunitarias, relaciones intra e intercomunitarias), así como el conocimiento de las potencialidades para adquirirlos, de la tipología de la relación, de las particularidades del contexto y de los factores enunciados, nos permitirán desarrollar un diseño de intervención adecuado y conformar un equipo de profesionales que pueda asumir la responsabilidad de trabajar en la situación a abordar.

A los fines de esta presentación hemos escogido las relaciones de vecindad y/o urbanas, dado que en ellas, a nuestro modo de ver, puede comprenderse mejor el enfoque particular de la Mediación Comunitaria en cuanto a los conflictos en estos contextos. A continuación expondremos un breve resumen de las cualidades que consideramos más significativas de los distintos ámbitos en los que se entablan dichas relaciones.

Relaciones de vecindad y/o urbanas

El análisis de estos contextos y nuestra experiencia en ellos nos han revelado que la “cantidad” o la intensidad de los conflictos en el marco de estas relaciones no guardan una estricta correspondencia con las particularidades de los escenarios en los que se producen. En este sentido, hemos podido observar que la conflictividad está igualmente presente en espacios sociourbanos de baja, media o alta densidad de población; en los que los integrantes cuentan con bajos, medios o altos recursos del tipo que estos sean (económicos, sociales o culturales), y en los que su configuración es homogénea o heterogénea en cuanto a los mismos registros. Sin embargo, los factores enunciados pueden determinar la tipología de los conflictos emergentes, así como también el ámbito donde las partes deciden abordarlos: en centros comunitarios, en centros privados o en instancias judiciales. Una característica común que es posible apreciar en el conjunto de los conflictos que se presentan en el marco de estas relaciones es el alto contenido emocional que acompaña a la disputa, el cual deriva, entre otras variables, del contacto con-

tinuo que implica la convivencia y de la persistencia de acciones perturbadoras recíprocas, voluntarias o involuntarias, por parte de los que participan de ellas.

La diversidad de los enclaves urbanos, constituidos espontánea o voluntariamente, admite una categorización básica que facilite la visualización de sus peculiaridades:

- contextos heterogéneos-contextos homogéneos
- contextos de baja-media-alta densidad de población
- contextos de bajos-medios-altos recursos económicos, culturales o sociales.

En cualquier caso, debe tenerse presente que un contexto determinado puede ser observado desde más de una de estas categorías en forma simultánea. Asimismo, un conflicto que emerja en estos contextos podrá ser enmarcado, a su vez, en los conflictos que hemos descrito como públicos o interculturales. Luego, la combinación de estas categorías nos permitirá pensar acerca de las cualidades específicas, que pueden constituir un buen punto de partida al momento de proponer y/o de diseñar procesos de intervención en una situación particular.

Con el fin de avanzar en la comprensión de estos contextos es preciso volver la mirada al escenario social urbano. Si bien la ciudad es heterogénea por definición y en estos tiempos de la “era globalizadora” se habla del “fin de las fronteras”, no es menos cierto que, como advierte Jonathan Friedman, “en nuestro mundo en rápido proceso de globalización lo que no está ocurriendo es que las fronteras estén desapareciendo. Antes bien, parecen levantarse en cada nueva esquina de cada barrio en decadencia de nuestro mundo”⁴.

Esta afirmación alude, entre otros registros, al debilitamiento —y también a la ruptura— de los lazos sociales en el marco de las nuevas condiciones socioculturales ya referidas. La creciente preocupación por la “inseguridad” estimuló y aceleró diversos procesos de segregación y/o autosegregación socioespacial que se expresan en nuevas formas de configuración urbana. La proliferación en nuestras ciudades de “barrios vigilados” por personal de seguridad privada y de “barrios cerrados”, que

⁴ Cit. en Bauman, Z., 2003.

agregan una delimitación material de su perímetro, es uno de los modos en que se manifiesta este fenómeno. En la dinámica de esta transformación se evidencia también una mayor vocación por la exclusión de “el otro” en el ámbito urbano, que pondría en crisis la idea misma de espacio público como sitio de encuentro de la diversidad y fuente de enriquecimiento individual y social. Así, nos vemos en la necesidad de considerar los contextos —más que por el valor que reconocen en dicha diversidad— según su grado de “permeabilidad”, es decir, en cuanto a en qué medida admiten el cruce con lo ajeno o con lo diferente.

Así, podemos decir que el escenario social urbano contiene elementos más o menos permeables junto con otros en los que la homogeneidad es el rasgo distintivo; estos últimos suponen leyes de articulación propia y necesarios canales de comunicación con la ciudad en su conjunto. En esta nueva configuración social y urbana, las relaciones humanas quedarían definidas, en el orden individual y/o grupal y en mayor o menor grado, por el par nosotros-ellos. En este marco, la conflictividad podrá ser observada en dos dimensiones, con lógicas diferentes, según se suscite en el interior o con el exterior de estas comunidades. Los conflictos enmarcados en el primer grupo conforman la categoría de *conflictos en la comunidad*, mientras que los inscriptos en el segundo grupo pueden ser comprendidos también en las categorías de *conflictos públicos* o *conflictos interculturales*, según el factor preponderante o los aspectos que nos interese considerar.

La ciudad diversa

Si bien el proceso ya mencionado está en marcha, no fue de ese modo como surgió, a diferencia de otras urbes latinoamericanas, la estructura espacial, social y cultural de nuestras ciudades en general, y tampoco es la forma que hoy predomina.

Como se ha señalado, la peculiar modernización de la Ciudad de Buenos Aires produjo una unidad urbana que aún está presente: el barrio. El proceso de construcción del barrio porteño —siguiendo a Adrián Gorelik— demuestra que este no nació “como una definición jurisdiccional, aplicable a sectores de la ciudad en cualquier momento de la historia”, sino que apareció como un fenómeno preciso que supone la novedosa “producción

de un espacio público local”, resultado de “un complejo proceso de formación de instituciones vecinales y [de] producción de una moderna cultura popular”. Estas “instituciones mediadoras” han fracturado el espacio familiar ampliado de la comunidad y caracterizarían un dispositivo urbano: “La calle abre sus fronteras haciendo explícita su pertenencia a un espacio público mayor en donde es posible la aparición de lo desconocido”⁵.

Aun cuando las transformaciones producidas en la larga historia posterior hacen difícil reconocer en algunos de los barrios actuales a los de entonces, debemos tener en cuenta al momento de intervenir en estos contextos que estas representaciones fundacionales, en clave moderna o tradicional, persisten y operan, aunque más no sea como nostalgia de alguno de estos *paraísos perdidos*, en el imaginario colectivo. En este sentido, si bien su configuración los supone como un espacio permeable en el que confluye cierta diversidad, es posible advertir que en la tramitación de los conflictos que se suscitan en ellos uno de los elementos presentes es el que emana del encuentro o del desencuentro de ambas representaciones, hoy reactualizadas, que a veces se activan ante un “recién llegado”, como infiere el siguiente relato.

Conflicto de vecindad

Objeto del conflicto: ruidos molestos (perro que ladra).

Las protagonistas: la dueña del perro, mujer joven-divorciada-profesional y podríamos agregar “bonita”, madre de un hijo preadolescente. La vecina, una señora jubilada cuyo marido, también jubilado, habría entrado en un proceso de debilitamiento de su salud. Las propiedades de ambas protagonistas son linderas.

La situación suscitada por los ladridos del perro no agrega mucho a los habituales casos, por demás frecuentes, que se presentan en centros de Mediación como éste. Si dejaremos indicadas algunas de las expresiones de ambas “vecinas”, relativas a los aspectos ya señalados a propósito de las representaciones del barrio y, por lo tanto, de sus expectativas en cuanto a la convivencia.

⁵ Gorelik, A., 1998. La mirada de este autor, a quien pertenecen las citas, nos permite pensar este contexto en vinculación con las representaciones culturales que él mismo registra: una de corte tradicional (el “barrio reo”, cuya representación evoca el tango), y la del barrio progresista y amable (el “barrio cordial”).

Señora mayor:

- desde que llegaste no vivo tranquila.
- vos no estás en tu casa en todo el día... Tu perro, pobrecito, siempre está solo, no sé para qué lo tenés... Yo adoro a los perros, el mío murió poco antes de que vos llegaras, para mí fue muy triste.
- te vas a trabajar y no te importa lo que pasa, no te enterás de nada de lo que pasa en tu casa.
- dejaste de saludarme.
- vivo desde que me casé en este barrio y nunca tuve problemas con nadie.
- el barrio ya no es el mismo, antes nos conocíamos todos y nos ayudábamos todos.

Señora joven:

- usted no tiene nada que hacer en todo el día y entonces se dedica a “espiarme”.
- me mudé a esta casa cuando me divorcié, la refaccioné de acuerdo a mis necesidades y el perro es importante para mi seguridad. Está entrenado para advertir cualquier movimiento extraño en la casa.
- quiero estar tranquila en mi casa y que usted “no se meta” en mi vida.
- la señora que trabaja en casa se ocupa del perro; “le puse” también un “paseador”.
- usted se la pasa hablando con los vecinos...
- no me interesa hacer amigos en el barrio; no le pido nada a nadie, pero sí que no se metan en mi vida.

Comentario: estas son apenas algunas de las manifestaciones vertidas durante el proceso de Mediación. Como podemos observar, las representaciones acerca de algunos valores y sus expectativas respecto de la convivencia son distintas. De estos pocos detalles se puede inferir que estos desencuentros o desacuerdos son propios de la dialéctica entre lo tradicional y lo moderno. Trabajar sobre estas representaciones, es decir, intentar que cada parte pueda ver como legítimas ambas aspiraciones, podría facilitar el encuentro de puntos de acuerdo que expresen el respeto mutuo, para que, desde allí, como sucedió en este caso, se entable una convivencia razonablemente armoniosa.

Este ejemplo está enmarcado en un contexto de mediana densidad de población y con una composición social, aun con diferencias evidentes, típica de la “clase media”, la cual se distingue por cierta disponibilidad de recursos sociales, econó-

micos y culturales. A propósito de estos contextos, e incluso con las barreras ahora interpuestas a raíz de la inseguridad, el barrio como dispositivo urbano puede ofrecer una apreciable resistencia al fenómeno de “guetización” que se ha desarrollado en otros fragmentos urbanos o en otras ciudades del mundo.

Al mismo tiempo, se han establecido progresiva y crecientemente sectores urbanos en los que conviven personas que se encuentran por debajo de la línea de pobreza junto con otras que mantienen condiciones dignas de habitabilidad. En este caso se perciben procesos formales e informales en cuanto a los distintos modos de apropiación de solares o viviendas, sea por vía de usurpación, usufructo o alquiler; que se asientan transitoria o permanentemente en espacios privados o públicos. La conflictividad en la interrelación entre unos y otros transita, en general y más allá del aspecto relativo al objeto del conflicto, por el eje de lo legal y lo legítimo.

Pero, si bien estas unidades urbanas (el barrio) de signo marcadamente abierto, diverso y heterogéneo, constituyen una categoría que puede observarse en una proporción importante en términos cuantitativos y/o cualitativos, también coexisten en la ciudad otros fragmentos sociourbanos con posibilidades y medios distintos. Así, nos encontramos con sectores sociales con recursos económicos altos —en las zonas de mayor y de menor densidad de la ciudad— para los cuales la búsqueda de seguridad y/o de “exclusividad” propicia una relación necesariamente conflictiva con aquellos que participan del espacio público y a quienes sienten “ajenos”, así como también con los residentes de barrios vecinos. A modo de ejemplo, podemos mencionar situaciones como las que pueden presentarse con grupos sociales como “cartoneros”, vendedores ambulantes, adolescentes, manifestantes en protestas sociales, el uso permanente de veredas para distintas actividades, murgas o manifestaciones artísticas en las calles o plazas, y tantas otras escenas frecuentes o eventuales de la vida urbana.

Por otra parte, Buenos Aires presenta otras modalidades de configuración que le otorgan su carácter distintivo. No decimos nada nuevo al señalar que la densidad de población, de actividades y de intercambios de las ciudades modernas coloca a sus habitantes frente a una suerte de “anonimato” que puede ser un valor o simplemente un destino. Así, a diferencia de las

relaciones “cara a cara” favorecidas por el barrio y por la comunidad, la metrópolis interpone una “distancia” entre los individuos. Este panorama requiere nuevas figuras intermediarias e instancias mediadoras que conecten a las personas o a las funciones y que resuelvan cuestiones comunes.

En un sentido general podríamos decir que la ciudad propone, por definición, una variedad y una simultaneidad de actividades, permanentes o no, que pueden ser motivo de conflictos de distinta índole. El modo en que se conjugan funciones cívicas, administrativas, sanitarias, educacionales, laborales, comerciales, de esparcimiento, residenciales o de servicios puede acarrear un sinnúmero de conflictos propios de estas mixturas. Es en estos contextos donde se presenta la mayor complejidad de las relaciones (entre los individuos o grupos de individuos), que propician, en términos de García Canclini, comunicaciones ágiles y —a veces— “embotellamientos”⁶.

En esta escena emergen conflictos de distinto tipo, que pueden ser atribuidos a la diversidad de actividades que derivan de las funciones señaladas. Entre ellos, cabe consignar los que provienen del uso del espacio público: la plaza, la calle, el parque. Las estadísticas que atañen a los conflictos generados en las relaciones “vecinales” revelan que una parte significativa de ellos es consecuencia de cuestiones urbanas o edilicias y de otras que podríamos considerar como relacionales o de convivencia. Sin embargo, es fácil advertir que los obstáculos para resolver los conflictos que se enmarcan en el primer grupo tienen como componentes fundamentales elementos del segundo. Del mismo modo son observables algunas situaciones particulares que involucran a sectores que podrían considerarse marginales: niños y adultos que viven en la calle, mendigos, prostitutas/os, *dealers*, etc., quienes participan en estos espacios en forma individual o colectiva; que son propias de estos desarrollos urbanos y que son fuentes, muchas veces, de conflictos de distinta índole.

A modo de resumen, entre la multiplicidad de problemas que se presentan con más frecuencia en estos contextos podemos señalar:

- cuestiones edilicias (medianería, filtraciones, mantenimiento de edificios)
- referidos a normas del Código de Edificación y/o del Código de Planeamiento Urbano
- invasión de especies arbóreas
- problemas de consorcio (expensas, mantenimiento, solución de inconvenientes)
- relacionales o de convivencia (discriminación, falta de respeto mutuo, estereotipos, representaciones negativas, violencia en el discurso y en la acción, invasión visual o sonora, olores desagradables)
- uso de espacios comunes
- tenencia de animales domésticos
- disfuncionalidad de la comunicación
- uso del espacio público
- asentamientos ilegales
- usurpación de viviendas.

Hemos elegido el siguiente relato como representativo de las situaciones más frecuentes que suelen ser abordadas en un centro de Mediación Comunitaria.

Un tema de vecindad

...Ellos están allí, expectantes. La antesala del lugar de reunión no simboliza la solución automática de ningún conflicto pero sí es un avance trascendente, puesto que las partes que ya lograron un primer acuerdo —tácito, por cierto— se vuelven a encontrar.

La tarea de inducción comienza cuando, cara a cara y con la actitud discorde de un doble enfrentamiento, se pronuncian las primeras palabras.

Se siente la incertidumbre. Todos, sin excepción, respiramos el mismo aire. Se percibe la tensión lógica de un ambiente teóricamente distendido pero donde la realidad hace notar que inevitablemente debemos sobreponer esa barrera. En la charla de apertura las palabras afloran de boca del mediador. Sin embargo, el clima embriagante y envolvente de la conflictividad está más presente que las partes mismas o, para ser más gráficos, forma un todo orgánico.

Un vecino sabe cosas del otro que éste no sabe que se saben.

Este conocimiento genera un rumor: situaciones que acontecen en el mismo edificio y que tienen una potencia inusitada. Los prejuicios también integran la escena.

⁶ García Canclini, N., 1999.

“En el edificio todos saben que el que le robó la bicicleta a Juancito fue Raúl”.

Tal vez, y es muy probable que así sea, Raúl no le robó la bicicleta a Juan, pero como aquel está relacionado con la compraventa de autopartes de dudosa procedencia (cuestión que es de público conocimiento), cuando hubo que ubicar al ladrón los vecinos coincidieron en que el “sambenito” lo tenía, “por derecho adquirido”, Raúl.

¿Qué creen que Raúl piensa que piensan de él?

¿Qué cosas flotan en el ambiente más allá del conflicto planteado?

Es probable que la bicicleta aparezca como el tema central en la Mediación.

¿Qué hacer?

Desmalezar, barrer las ramas que obturan la salida y evitar que colonice la escena aquello que puede llevarnos a un callejón sin salida son tareas también asignadas al mediador.

— ¿Recuerdan ustedes qué los trajo por aquí? —pregunta el mediador.

— ¡Volvamos al principio! ¡Me dijo ladrón! —gritó Raúl con voz quejosa.

— ¡Usted lo escuchó! —increpó al mediador.

Carlos, el vecino que solicitó la Mediación porque le arrojaban la basura los días viernes en el espacio común, jamás imaginó que se podía acordar de aquello que giraba alrededor del tema de la bicicleta de Juancito.

— En verdad —aclaró este vecino ofuscado, pretendiendo objetivar su problema— el inconveniente radica en que los viernes no puedo salir de mi departamento por el olor nauseabundo. Imagínese usted lo que es el domingo, que el encargado recién pasa por la tarde a recoger los residuos del fin de semana... Para peor, Raúl tiene un bebé que llora con un timbre de voz insoportable, por lo cual ¡ni la siesta puedo dormir! Llorar, lloran todos los niños, ese no sería mi problema, pero los pañales sucios ¿quién los tolera? Durante dos largos y olorosos días los pañales están en el pasillo y el responsable, no hay dudas, es el padre, que por comodidad y desidia los saca en bolsas mal cerradas y somete a todos los vecinos del piso a ese calvario.

— Vos decís eso porque nunca fuiste padre —exclamó Raúl.

Aquí ellos mismos reencaminaron su discusión, reencuadraron su debate. ¿Y si esto no hubiese ocurrido y se hubieran estancado en la discusión acerca de la bicicleta?

En ese caso hubiéramos tenido que volver indefectiblemente y con firmeza “a la basura”. Es preciso que estemos muy atentos, porque una sola palabra sostenida en un prejuicio o en una falsa convicción puede desatar una refriega imposible de reordenar.

Todos los presentes sabíamos que del clima que se había instalado no íbamos a salir con facilidad.

Se dejaron de agraviar. Ya no había malentendidos.

En muy poco tiempo se cauterizó la herida. La disidencia quedó planteada. Se pudo hilvanar nuevamente la conversación, si bien habían perdido la vieja cordialidad. Esto se hacía valer en una alianza estratégica conformada tácitamente para asistir con posturas comunes a la reunión de consorcio. Habían retomado el respeto recíproco, aunque confrontaban dos personalidades muy dispares. Ambos terminaron siendo exponentes clarísimos del conflicto.

¿Cómo evitar las viejas rencillas que anulaban cualquier posibilidad de reconciliación?

Al enterarse Carlos de que su aliado era el ladrón del edificio, fue tal su decepción —como lo manifestó en la reunión privada— que no se atrevió en un comienzo a plantear el nudo del conflicto al percibir el olor nauseabundo que emanaba cada fin de semana. Y luego pasó el tiempo... Parecía que el enojo era consigo mismo y no con Raúl. Se arrepintió de no haberlo enfrentado en ese momento.

Raúl, en cambio, deslizó conceptos serenos en la reunión privada.

— Yo podría llevar la basura a otro lado. En verdad estoy tan acostumbrado a lidiar entre pañales que ya ni siento el olor. Podría cerrar mejor las bolsas. Hacerlas más compactas para que no salga ningún tipo de olor.

Igualmente, más allá de su esfuerzo, se lo notaba apesadumbrado por el insulto recibido. Hizo saber que creía que lo que motivó a Carlos para agredirlo de ese modo fue que nunca pudo tolerar las diferencias ideológicas que tenían. Conspiraba el eterno disenso, y este tema varias veces había sido motivo de interminables discusiones.

Estaba claro que las partes no habían agotado su capacidad de diálogo.

También surgió que algunos vecinos se aprovechaban de este distanciamiento y pretendían pulverizar la relación entre ambos, aunque era evidente que la antigua pelea no había sido superada, sino que subsistía un “entripado”. Existían inocultables fricciones. Se enfrentaban estilos y pensamientos distintos.

El centro del problema estaba muy lejos de la basura.

El pasillo, epicentro del escenario dialógico, ya les estaba vedado.

Hubo encuentros furtivos, pero los dos se dieron cuenta de que cada vez se alejaba más la posibilidad de reconciliarse.

Este pretendido acercamiento no hizo más que profundizar la distancia. Se irritaron recíprocamente.

El argumento simplista a flor de labios aparecía como un disparador inútil. “Tenemos ideas contradictorias” —coincidían— pero, sin lugar a otra interpretación, ellos se apreciaban y se respetaban.

Una vez provocado el escándalo, hubo muchos que pretendieron sacar provecho de la situación y de hecho así lo hicieron. Existía un anhelo conspirativo que trabajaba para quebrar el frente común que habían construido.

En la última reunión conjunta ambos eran conscientes de la endeblez de sus fundamentos, pero también del grado de apertura alcanzado.

Los dos tuvieron en cuenta la vertiginosa espiral de la crisis que obstruía la relación.

Apareció la impotencia.

Si bien hubo un cruce de puntos de vista antagónicos, fue prosperando lentamente la idea de recomposición y tal vez de reconciliación.

Habían dejado atrás las frágiles posiciones encontradas. Surgieron silencios cómplices respaldatorios.

El mediador respetó esos silencios. Era una buena señal.

La actitud del insulto le dolió como nunca a Raúl; no obstante, dos aseveraciones rondaban con insistencia. La primera, que la basura ya no era un conflicto. La segunda, la certeza de que había que tejer una nueva relación entre las partes.

Ya no había una diferencia de visiones. Existía una aceptación tácita, había un salto cualitativo notable: entrecruzamiento de responsabilidades, miradas de afecto, palabras cargadas de dolor pero con la fuerza de algo que renace.

Fue como un instante mágico. No cesaron de reclamarse una manera distinta de actuar. Las posturas del pasado terminaron siendo obsoletas. Algunas de ellas fueron bautizadas por las propias partes como “saltos mortales sin red” carentes de argumento sólido.

El alto grado de politización que surgía del encuentro se diluía con la posibilidad del reencuentro.

Por momentos permanecían impasibles para tornarse rápidamente verborágicos.

— El escándalo nos mojaba a todos —reflejaban como conclusión de una etapa que entraba en la historia.

— No se trataba de diferencias menores —argüían.

La cohesión ha sido un objetivo inalcanzado hasta el presente y de esto nos hacemos cargo. Ninguno se atrevió a tirar la primera piedra dado que no estábamos en condiciones de ponerle coto a la crisis.

Narraron su participación en una volcánica reunión de consorcio en la cual la grieta que trasuntaba su relación resquebrajada fue, no solo aprovechada, sino festejada por el administrador del edificio.

La urgencia de la tregua estaba instalada.

Carlos siempre supo que Raúl era un gran cumplidor de palabra, incluso en el aspecto comercial, ya que varias veces tuvo que recurrir a él para obtener repuestos para su automóvil a muy bajo costo, y jamás le había fallado.

La relación era un elemento del conflicto pero no todo el problema. Las partes habían dejado de “hacer equilibrio”. Estaba todo claro. Ya habían acordado.

Obviamente, plantear en ese ámbito la firma de un acuerdo hubiera hecho sentir que el mediador era un extraño. Se le quemaron los libros. Lo superó la realidad.

¿Quién puede pensar que este acuerdo puede ser dejado de lado por las partes?

No había que conformarlos con cumplidos y buenos modales. Esto que comenzó como una *pelea de potrero* terminó con una gran reconciliación.

La solución apareció después de ofrecer una importante dosis de tiempo y paciencia.

Este acuerdo fue el resultado de un prolongado proceso que se debió remontar a la raíz del “entuerto”.

El “trato” al que arribaron Carlos y Raúl encierra mucho más que una nueva relación; lleva consigo un cambio para todos, incluso para el mediador.

El mediador puede proyectar; es más, debe hacerlo. Debe concederse permiso para equivocarse en todas sus proyecciones. Para ello tiene que adueñarse de una ductilidad tal que el hecho de que se haya desmoronado su visión final del conflicto no implique una derrota para su narcisismo. Algunos mediadores, de modo erróneo, no aceptan esta lógica e interfieren para que se continúe dialogando sobre su prospectiva. Esto es nocivo.

La relación humana es una inagotable fuente de sorpresas. Cada relación es única e imposible de enfocar con un prisma que pretenda categorizarla. Ponerle un *corset* a la libre circulación de la interacción es anular la fluidez con la que se debe abordar esta realidad.

La ciudad “homogénea”

Las relaciones de vecindad y/o urbanas, como mencionamos al comienzo, se desenvuelven también en contextos donde la homogeneidad es el rasgo que las caracteriza. Estos pueden ser representados con la idea de “la pequeña comunidad” y, como veremos, pueden configurarse con distinto signo conforme a los recursos económicos muy altos o muy bajos (rico-pobre) de los que sus integrantes disponen.

En ambos casos, los conflictos emergentes pueden ser clasificados según el marco de relaciones en el que se presentan:

- los que se suscitan en el interior de la comunidad
- los que se suscitan con el exterior de la comunidad.

La pequeña comunidad, “los que ganaron”⁷: el “imaginario country”

Respecto de esta tipología cabe recordar un proceso que se dio en nuestra ciudad en la década pasada, el que, por su radicalidad, en términos cuantitativos y simbólicos, produjo una nueva configuración en sectores amplios de la ciudad y de la sociedad. En general, podríamos decir que se desarrolló en medio de un estado de incertidumbre, como signo de la globalización, y de una serie de cambios culturales que dejaban traslucir cierta insatisfacción frente a las condiciones de vida urbanas. Este marco resultaría estimulante para la búsqueda de otros contextos que se imaginan como capaces de satisfacer nuevas expectativas, así como para que surjan la nostalgia y/o la idealización de las “pequeñas comunidades”.

Así, algunos sectores de la sociedad, en particular los de recursos económicos altos y medios-altos, protagonizaron en la

⁷ Este subtítulo fue tomado del libro que hemos seguido en el desarrollo de esta temática: *Los que ganaron. La vida en los countries y barrios privados* (Svampa, M., 2001).

última década una retirada de los grandes centros urbanos en busca de una vida social e individual más confortable y placentera, al mismo tiempo que más segura. Este proceso promovió la proliferación de diversas urbanizaciones cerradas, fuera de los límites de la ciudad, que recrearon de algún modo el “imaginario country”, que representaría, como señala Anahí Ballent, la idea “...de una vida feliz y dorada, en el marco de un nuevo modelo de habitar doméstico suburbano, desarrollado en un perímetro cerrado y controlado por medios de seguridad privada, enmarcado en el verde, celebrado como exclusivo desde el punto de vista social y beneficiado por instalaciones comunes de distinto tipo, sobre todo deportivas...”⁸. Otro aspecto presente es el que “...celebra una sociabilidad entre iguales como base para la construcción de vínculos humanos directos, comunitarios...”⁹. Más allá de la consideración que tengamos acerca de los distintos modos de habitar es preciso tener en cuenta que así como estos propician cierto tipo de relaciones, también favorecen cierto tipo de conflictividades. Enunciaremos aquí algunas de las expectativas a partir de las cuales se constituyen estos contextos así como sus principales características.

Expectativas acerca de estos contextos

- una vida individual y social más confortable y placentera
- estrecha relación con la naturaleza y con el deporte
- seguridad
- sociabilidad entre “iguales”
- exclusividad social
- autonomía/libertad de los niños
- control de las relaciones sociales de los niños
- entendimiento que se supone tácito.

Características de estos contextos

- vínculos personalizados

⁸ Ballent, A., 2003.

⁹ Ballent, A., 2003.

- tendencia a la homogeneidad
- permanencia del vínculo entre los integrantes
- relación de dependencia recíproca entre sus miembros
- libertad y autonomía “intramuros”¹⁰ de los niños
- entendimiento que requiere un consenso por medio del diálogo.

Podríamos decir que estas expectativas y características han dado lugar a una especie de acuerdo inicial. Sin embargo, parecería que este no fuera suficiente como para construir una convivencia armoniosa según los parámetros que se prometían o que se pretendían. Estudios hechos en esta clase de escenarios, como el ya citado de Maristella Svampa, revelan que un sinnúmero de conflictos de distinta índole emergen de la no correspondencia entre las expectativas y las características realmente conformadas, al igual que de condiciones previstas o no previstas. A modo de resumen, consignamos los más frecuentes:

En el interior de la comunidad

- en el marco de las relaciones entre sus integrantes
- derivados del incumplimiento o de la ausencia de normas urbanas o edilicias
- insatisfacción por la no correspondencia entre las expectativas y las características conformadas
- por diferencias de expectativas y propósitos de sus integrantes
- a propósito de la tenencia de animales
- en el marco de las relaciones con personal privado o comunitario
- vandalismo juvenil e infantil
- consumo y tráfico de drogas
- consumo de alcohol
- otros delitos comunes protagonizados por sus integrantes o bien ajenos a la comunidad
- muertes dudosas.

¹⁰ Svampa, M., 2001.

Con el exterior de la comunidad

- con los miembros de comunidades “vecinas” (a raíz de intereses contrapuestos, normas ciudadanas, transformaciones urbanas y/o relacionales)
- problemas inherentes a la legislación municipal, provincial o nacional
- con empresas proveedoras de servicios primarios o secundarios
- delitos cometidos por jóvenes de la comunidad contra particulares, comercios o instituciones externos a ella.

Una mirada detenida en los distintos registros revelaría que los conflictos emergen aquí al igual que en aquellos contextos en los que la convivencia no ha sido planificada. No advertir su potencialidad conflictiva es frecuentemente un obstáculo para prevenirlos. Luego, es preciso comprender sus particularidades para escoger un buen modo de abordarlos.

La pequeña comunidad, “los que perdieron”: la “villa miseria”

Una diferencia sustantiva respecto de la comunidad “rica”, además de las más que obvias condiciones materiales, es que sus habitantes no eligieron vivir allí. Pero a pesar de que muchas veces se los concibe solo como sectores de bajos recursos, y si bien es cierto que la pobreza es la que los singulariza, en general disponen de organizaciones que ofrecen recursos sociales significativos y lazos de solidaridad que constituyen su modo de supervivencia y también su esperanza.

Sin embargo, en cuanto a los problemas que en ellos se suscitan es fácil advertir que uno de los factores que estimulan la conflictividad es el referido a la lucha por los bienes que les permitan la subsistencia. En este sentido, cabe aclarar que en nuestro país los programas de distribución de alimentos y los planes sociales se tramitan en general por vías personalizadas que pueden ser caracterizadas como “clientelísticas”. En este caso, la relación de dependencia ya no se establece con el Estado, sino con los llamados “punteros políticos” y con su red de seguidores que viven en el mismo barrio. Así, las relaciones vecinales estarán cruzadas por la condicionalidad o incondicionalidad a los actores políticos “proveedores”. También se debe

tener presente que la persistencia de estas prácticas en una perspectiva histórica contribuye a que los individuos que dependen de la asistencia social en general, y de esta fórmula en particular, se formen una representación distinta acerca de ellas de la de quienes —como nosotros— actúan como observadores ¹¹.

Otra fuente de conflictividad en estos contextos la encontramos en actividades cercanas al delito, en sus distintas variantes, llevadas a cabo por algunos residentes de estos fragmentos urbanos. La existencia de bandas dedicadas al pequeño tráfico de drogas o al delito en general torna vulnerables a todos los miembros de la comunidad. En este sentido, es pertinente resaltar el tipo de relaciones que los integrantes de las bandas imponen dentro de la comunidad como cobro de peaje en las calles interiores, amenazas y todo tipo de violencia, incitación a que los niños participen del delito, etc. Una de las consecuencias de este fenómeno, en un registro más amplio y de otro carácter, es el estigma social que padece todo aquel que vive en estas comunidades.

Enumeramos aquí los conflictos que se verifican con mayor asiduidad:

En el interior de la comunidad

- en el marco de las relaciones entre sus integrantes
- producto de la disputa por aquello que permita la subsistencia (alimentos, medicamentos, ropa, planes sociales, etcétera)
- derivados de actividades ilegales organizadas en el seno de estas comunidades
- por diferencias de expectativas y propósitos de sus miembros (quienes aspiran a una vida mejor por la vía del trabajo y de la educación; quienes prefieren mantener la dependencia; quienes subsisten mediante actividades ilegales)
- consumo y tráfico de drogas
- consumo de alcohol
- violencia juvenil

¹¹ Auyero, J., 2001.

- violencia familiar
- embarazo adolescente.

Con el exterior de la comunidad

- con los integrantes de comunidades “vecinas” (prejuicios, estigmas y códigos distintos de convivencia)
- discriminación en el espacio urbano, en las relaciones laborales, en las instituciones educativas (públicas), en los servicios de salud (públicos), en comercios, en locales de esparcimiento, etcétera
- maltrato o abuso policial
- problemática derivada de la ocupación de las tierras en las que se establecen estos asentamientos
- falta y/o conexión ilegal de servicios primarios
- en relación con delitos cometidos por jóvenes de la comunidad contra particulares o comercios “vecinos”
- denuncias a la policía efectuadas por vecinos, por razones fundadas o infundadas.

La estrecha relación de interdependencia recíproca se acentúa en estos contextos debido a las condiciones materiales o físicas que impone la proximidad. Por otra parte, la propia configuración derivada de los aspectos señalados propicia la constitución de fuertes polarizaciones que se convierten en obstáculos difíciles de superar. Es por ello que la falta de recursos materiales y simbólicos requiere intervenciones más amplias y más profundas con el propósito de revertir dichas condiciones. La desigualdad, la dependencia, las formas degradantes de asistencia, la estigmatización y la segregación social que padecen quienes habitan en estos enclaves urbanos hacen que sea difícil —como lo explica Sennett al recordar su infancia en las viviendas sociales de Chicago— que las personas se ganen el respeto de los otros y su propia valoración. Restablecer esta condición debe ser, entonces, la aspiración hacia la cual encaminar cualquier intervención. La escasez de respeto, desde luego, no es propia de los contextos de pobreza, pero es preciso que reflexionemos sobre estos factores para acercarnos a los conflictos suscitados en ellos con una actitud, como sugiere Sennett,

que dé cuenta del dilema que supone atravesar la frontera de la desigualdad ¹².

Consideraciones finales

Hemos recorrido algunos aspectos de los temas subyacentes en los conflictos que pueden tener lugar en estos contextos, aunque, como lo señalamos al comenzar este capítulo, el universo del conflicto en la comunidad es, sin duda, infinitamente más amplio y deriva de relaciones por demás complejas. Preguntarnos de qué barrio o comunidad se trata nos puede orientar en la comprensión de cada realidad.

La combinación de los factores enunciados nos habilita a pensar en cierto grupo social con una óptica que puede ayudarnos a comprender sus particularidades, sus necesidades, sus potencialidades y sus expectativas en el momento de diseñar proyectos de intervención o de llevar adelante los procesos elegidos.

La heterogeneidad propia de la sociedad-ciudad actual, sea en el interior de comunidades determinadas o en la relación que se entabla entre distintas comunidades, hace imprescindible la existencia de políticas públicas diversas que tiendan a cubrir el amplio abanico de necesidades que se verifican en ellas, procurando de ese modo la consecución de una verdadera cohesión social. El avance de lo conflictivo sobre el diálogo responsable obedece a múltiples factores —culturales, económicos, políticos— y a la falta de ámbitos que propicien y permitan su concreción ¹³.

Por último, queremos destacar que el ámbito comunitario es, en sí, un espacio de gran riqueza respecto de su aptitud para difundir o aplicar los métodos pacíficos de gestión de conflictos o tramitación de las diferencias. La Mediación, como instrumento apto para este propósito, brinda a los protagonistas —quienes comparten el espacio comunitario— la oportunidad de ejercer una acción colectiva en la que sean ellos mismos quienes faciliten la solución de los problemas que se presentan

en el seno de su pequeña comunidad. En este sentido, el desarrollo de estos procesos así como la transferencia de herramientas y técnicas específicas de la Mediación a los integrantes de las comunidades constituyen un valioso aporte y un avance concreto respecto de nuestra madurez como sociedad, y colaboran efectivamente en pos del ideal de una vida comunitaria más satisfactoria ¹⁴.

¹² V. Sennett, R., 2003.

¹³ Nató, A.-Rodríguez Querejazu, G., 2001.

¹⁴ Nató, A.-Rodríguez Querejazu, G., 2001.

CAPÍTULO VI

CONFLICTOS PÚBLICOS ¹

“La modernidad sólida mantenía la ilusión de que la revolución modernizadora solucionaría para siempre los problemas. Nuestra era es líquida: precisa constantes reformas y rectificaciones”
(ZYGMENT BAUMAN) ².

Consideraciones generales

Los graves y diversos problemas políticos, económicos y sociales que afrontan las débiles democracias de los países de América Latina generan escenarios de gran inestabilidad y atentan directamente contra su fortalecimiento y consolidación. Esta inestabilidad y las protestas sociales registradas en los últimos años en varios países de la región han representado un grave riesgo para la continuidad y el desarrollo de los procesos democráticos en algunos de ellos.

En este marco, la Argentina no es, desde luego, una excepción. La secuencia de acontecimientos, en el sentido de sucesos que configuran rupturas de distinta índole, ha derivado en un panorama que puede representarse con la ya señalada fragmentación o desagregación social y urbana, que aparece como un nuevo rasgo típico de nuestra sociedad y de nuestras ciudades.

Los conflictos sociales se manifiestan en contextos disímiles, pueden aparecer de modo eruptivo y violento, en múltiples formas, con distinta intensidad y en algunas ocasiones emergen

¹ Para el desarrollo de este capítulo se han tomado como base diversos artículos. Entre ellos queremos indicar Nató, A., 2003, 2004, 2005 (a) y 2005 (b), y Nató, A.-Rodríguez Querejazu, G., 2005.

² Bauman, Z., 2004.

por causas sostenidas en la falta de justicia o sustentadas en injustas situaciones. Podemos observar como característica común que “el enfrentamiento denota una relación pero esa relación entraña una reciprocidad, la reciprocidad en la exclusión. Esta es una condición transitoria, destinada a extinguirse con la definitiva exclusión de una de las partes enfrentadas (Romano, B., 1986)”³. Parecería bastante difícil salir de esta lógica, ya que para lograr reivindicaciones se ha hecho necesario producir un suceso público. Ello es más difícil aún si los líderes de estos sucesos requieren esta dinámica para validar su rol y, con este fin, “cuando se desata el conflicto, pelean constantemente para no convertirse en símbolo del fracaso”⁴.

La judicialización de muchos de estos conflictos ocasiona, no pocas veces, perjuicios irreparables que se tributan con doble imposición: tanto las partes en cuestión como la justicia pasan por una imaginaria ventanilla y a modo de “sobrepeso” cargan con el costo de la frustración y del desprestigio social, respectivamente. En los conflictos públicos, en los cuales minorías activas provocan impactos visibles (con una lógica que tiene objetivos y tiempos mediáticos), se recrea un circuito que no permite eludir, y a veces propicia, la vía de las “violencias” recíprocas y/o en múltiples direcciones⁵.

Teniendo en cuenta que nuestro presente nos está construyendo como individuos y como sociedad, analizarlo en función del lugar que pretendemos alcanzar es un desafío impostergable.

Algunos casos emblemáticos

Abundan ejemplos que podríamos considerar paradigmáticos. Sobre algunos de ellos hemos organizado, a modo de registro, relatos que pueden resultar representativos de las innumerables situaciones que ocurren en nuestro país⁶:

³ Cit. en Nató, A., 2003.

⁴ Nató, A., 2003.

⁵ Nató, A., 2005.

⁶ Para el relato del caso *Bruckman*: V. Nató, A., 2003, y Nató, A., Rodríguez Querejazu, G., 2005.

Cutral-Co

En junio de 1996, centenares de desocupados y ex trabajadores de YPF de las ciudades de Plaza Huincul y Cutral-Co mantuvieron durante una semana un corte de la ruta 22. Reclamaban subsidios para desocupados, ya que la petrolera había echado a miles de trabajadores desde su privatización cinco años antes. La jueza federal del Neuquén, Margarita Gudiño de Argüelles, se presentó en el lugar y dialogó con los presentes. Entre los que cortaban la ruta y los que habían ido a acompañarlos eran 20.000 personas. La jueza se declaró incompetente argumentando que la figura que le cabía a aquella pueblada era “sedición”. Ordenó retroceder a los gendarmes que estaban preparados para reprimir. El gobernador Felipe Sapag finalmente se trasladó a Cutral-Co, donde prometió ayuda y subsidios.

Los hechos se repitieron en abril de 1997, cuando hubo nuevos levantamientos en Cutral-Co y Plaza Huincul. Unos 1.000 manifestantes volvieron a cortar la ruta. Los que mostraban mayor inclinación al enfrentamiento empezaron a ser llamados “piqueteros”. En tanto, los sectores que expresaban mayor combatividad, y acusaban de traidores a los líderes de los alzamientos de 1996, pasaron a denominarse “fogoneeros”, por ser los que mantenían el fuego en las barricadas. La brutal represión de Gendarmería, que ingresó a un barrio lanzando gases lacrimógenos en las casas, provocó la rebelión popular. Los enfrentamientos terminaron con la muerte de María Teresa Rodríguez por un disparo de revólver, presuntamente de un arma de la policía provincial. El gobierno debió recurrir a la oferta de planes “Trabajar” para desarmar los movimientos.

El 12 de junio de 1997 se organizó una manifestación para exigir el esclarecimiento de la muerte de Teresa Rodríguez. Durante la madrugada siguiente, el vicegobernador, varios ministros del Ejecutivo provincial y la intendenta interina tuvieron que ser rescatados de la intendencia por la policía, ya que unos 300 desocupados que exigían un incremento de sus subsidios impedían su salida. Luego del egreso tumultuoso de los funcionarios se generó un enfrentamiento entre la policía y los manifestantes, con un saldo de siete heridos leves, varios detenidos y destrozos en el edificio.

Neuquén

En 1997, la maestra Marina Schiffrin participó del corte de la ruta 297 en protesta por un descuento del 10% sobre el salario docente. Cuando terminó la manifestación, la Cámara de Turismo denunció a doce participantes, quienes fueron procesados por “impedir el normal funcionamiento de los medios de transporte”. Todos se acogieron a los beneficios de la *probation*, pero Schiffrin no aceptó realizar ningún trabajo social a cambio de la suspensión del juicio.

La docente fue condenada a tres meses de prisión en suspenso y a dos años de inhabilitación para intervenir en cualquier manifestación pública, tanto en primera como en segunda instancias. Su caso es el primero de este tipo que llega a la Corte Suprema de Justicia y puede transformarse en un *leading case*. En junio de 2005, el máximo tribunal decidió postergar una resolución hasta que se completara su integración de nueve miembros.

Zanón

Cerámica Zanón es una fábrica que se encuentra en el Parque Industrial de la ciudad de Neuquén, sobre la ruta 7, Camino a Centenario. El conflicto comenzó durante el invierno de 2000. Los obreros denunciaron diez muertes por inseguridad, despidos y rebajas salariales. La fábrica está ocupada por los empleados desde el 3 de octubre de 2001.

En noviembre de ese año, la empresa comunicó oficialmente el cierre de la planta y el despido de sus 380 empleados. En diciembre de 2001, Zanón se presentó a concurso de acreedores en un juzgado de Capital Federal. En forma paralela a estos acontecimientos, la jueza laboral del Neuquén, Elizabeth Rivero de Taiana, declaró el *lock out* patronal, tras una presentación efectuada por el gremio de los ceramistas.

En marzo de 2002, los empleados reactivaron la producción por sus propios medios. El juez del concurso, Germán Páez Castañeda, pidió cuatro veces el desalojo a la justicia neuquina para que pudieran ingresar los síndicos.

El 2 de octubre de 2002, a un año de la toma de la empresa, los trabajadores de Zanón se volvieron a movilizar. Un grupo de manifestantes —supuestamente enviado por sectores políticos cercanos al gobierno neuquino— atacó el frente de la fábrica a pedrazos. La policía reprimió a los obreros que defendían la entrada de la planta. Trabajadores de Zanón con sus familias, junto a docentes, desocupados y dirigentes sindicales y de organismos de derechos humanos, defendieron la fábrica bajo control obrero.

En abril de 2003, más de 1.500 trabajadores, docentes, estudiantes y vecinos acompañaron a los ceramistas e impidieron el acceso de los síndicos del concurso de acreedores al complejo. El juez Páez Castañeda recurrió a la Corte Suprema de la Nación, acusando a la justicia neuquina de no respetar sus órdenes acerca del desalojo forzoso. La Corte, en su conformación previa a la renovación propiciada por el gobierno, le dio la razón, con lo que quedó habilitada la luz verde para que el operativo se concretase.

El 14 de septiembre de 2004, una delegación del Sindicato de Ceramistas del Neuquén y empleados de Zanón viajaron a Buenos Aires para reclamar el reconocimiento de la gestión obrera y contra cualquier tipo de desalojo.

Marcharon al Congreso Nacional para exigir una Ley Nacional de Expropiación de todas las empresas en manos de sus trabajadores.

Esquel

Desde octubre de 2002, habitantes de Esquel, en Chubut, se organizaron en asambleas populares en contra del establecimiento de una mina de oro en las afueras de la ciudad. Los vecinos denunciaron que la empresa Meridian Gold esperaba embolsar 1.000 millones de dólares en 8 años, libres de impuestos, y solo retribuiría un 2% del valor del mineral a boca de mina en concepto de regalías a la provincia del Chubut. Además, aseguraban que se iban a utilizar métodos contaminantes para el medio ambiente en la extracción del mineral.

Los vecinos marcharon por las calles de la ciudad todos los días 4 de cada mes, hasta que la justicia dictó una medida cautelar ante un recurso de amparo, refrendada en instancias superiores, que ordenó a la empresa minera la paralización de todos los trabajos.

El 23 de marzo de 2003, en una consulta popular, el 81% de los habitantes votó en contra de la instalación de una mina de oro en el “cordón” de Esquel. A partir de esta experiencia, se ha conformado la Red CAMA (Comunidades Afectadas por la Minería en Argentina), integrada por representantes de Chubut, Río Negro, Neuquén, San Juan, Catamarca, Jujuy y Córdoba.

Caleta Olivia

Entre el 19 y el 26 de agosto de 2004, más de 200 manifestantes ocuparon la Municipalidad de Caleta Olivia y la playa de tanques del consorcio petrolero Terminales Marítimas Patagónicas (TERMAP) en reclamo de puestos de trabajo. Las dos protestas se levantaron luego de un acuerdo con las autoridades, que se comprometieron a ofrecer 250 vacantes, y a implementar un plan de obra pública que incluyera la creación de 1.000 puestos de trabajo por tres años.

En la noche del 3 al 4 de septiembre se hicieron efectivas las citaciones libradas por Marcelo Bailaque, titular del Juzgado Provincial de Instrucción n° 1 de Caleta Olivia: 21 órdenes de detención, de las cuales la policía concretó 15. El juez Bailaque dictó la prisión preventiva a tres hombres y tres mujeres por su “rol determinante y de conducción” en los sucesos. Están acusados de “usurpación, impedimento de funciones públicas, privación ilegítima de la libertad y entorpecimiento de actividad económica”.

El 2 de octubre, Gendarmería Nacional y la Policía de Santa Cruz volvieron a desalojar por la fuerza a los piqueteros y desocupados que cortaban la ruta nacional 3 y mantenían ocupada la planta de TERMAP.

Tras los procedimientos, más de 30 manifestantes quedaron detenidos. Ante las acusaciones de organismos de derechos humanos y agrupaciones piqueteras acerca de supuestos “apremios ilegales”, el gobierno de Santa Cruz ordenó que se investigara si las detenciones se habían realizado en el marco de la legalidad.

Bruckman

Esta fábrica textil, radicada en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, había cerrado sus puertas, pero a fines del año 2001 fue nuevamente puesta en funcionamiento por los trabajadores, quienes la catalogaron como “recuperada”.

El conflicto se trasladó a los estrados judiciales. En primera instancia, el juez interpretó que esta figura no podía ser tipificada como delito, emparentándola más con un tema laboral que con uno penal. La Cámara la consideró intrusión y ordenó las medidas pertinentes para el desalojo.

La Policía Federal, como fuerza de seguridad, efectivizó la orden emanada del tribunal. Se reprimió la resistencia activa que opusieron tanto los trabajadores como los grupos que los acompañaban.

El hospital público curó a los heridos.

La Legislatura sancionó una norma para la compra del inmueble.

Una vez efectivizada la compra, el Gobierno de la Ciudad convocó a quienes se encontraban dentro de la fábrica para que a partir de ese momento fueran los verdaderos titulares, garantizándoles así que iban a poder seguir trabajando y produciendo.

Los dichos de los dirigentes de la Asociación Obrera Textil (sindicato que aglutina a los trabajadores del sector) aluden a otro aspecto de la situación: “ellos negociaron con otros”. Esto infiere que los trabajadores del comienzo del conflicto no habrían sido los mismos que los que ocupaban la fábrica cuando se dispuso la negociación y la entrega del inmueble. De hecho, aquellos que aparecían como legitimados para ser los destinatarios del inmueble recuperado para la producción no estuvieron presentes al momento de obtener la entrega por parte del gobierno.

Comentario: Esto que podemos llamar “esquizofrenia estatal”, en la que están involucrados la justicia, las fuerzas de seguridad, el hospital público, la Legislatura y el jefe de Gobierno, revela y/o refuerza la necesidad de contar con herramientas alternativas para el conflicto social. El antecedente y la nefasta representación social (imagen cognitiva colectiva) de un gobierno que se expone como represor se podría haber evitado si esto hubiera tenido otro tipo de intervención.

Otros casos, con solo enunciarlos, pueden organizar un recorrido que resultará bastante familiar para nuestra sociedad: *Sasetru*⁷, en Avellaneda, provincia de Buenos Aires; *Padelai*⁸, en el corazón del barrio de San Telmo, en la Capital Federal; los múltiples *cortes de rutas* en distintos lugares del país; las *movilizaciones* que tuvieron como objeto mostrar el descontento particular y general; las *protestas públicas* frente a los tribunales, entre ellas los reclamos por la “no criminalización de la protesta”; la *actitud* de minorías que irrumpieron en el edificio público de la Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires —que, en nombre de la convivencia, mostraron lo peor de nuestra convivencia—; las protestas agrorurales; los *escraches*; los *encadenamientos*, las *huelgas de hambre* como acto simbólico...

Es sencillo advertir que los resultados en muchos de estos y otros casos no han sido precisamente exitosos. A veces podríamos pensarlos como la materialización de lo que no debió haber ocurrido y, sin embargo, ocurrió. Teresa Rodríguez, Maximiliano Kostecki, Darío Santillán⁹ y muchos otros representan lo irreparable. Podría decirse que no siempre los resultados han sido dramáticos. No obstante, aun cuando en su tramitación varios de estos casos encontraron una solución aceptable para las partes, en nuestra opinión no habría nada para celebrar, dado que dichos procesos no tuvieron en cuenta formas que certificasen estándares de institucionalidad y ciudadanía propios de una democracia mínimamente desarrollada. Pero si, como se ha dicho, lo único que podemos hacer con lo irreparable es intentar darle algún “sentido”, este puede ser decir “ya basta”, y trabajar desde nuestro lugar para proponer o establecer otros modos de gestión social.

El conflicto social a la suerte de la “contradicción estatal”

Un caso más reciente como el de la toma de una comisaría en el barrio de La Boca¹⁰ de la Ciudad de Buenos Aires nos convoca a repensar algunas de las formulaciones que se han y

⁷ Nató, A., 2003.

⁸ Nató, A., 2003.

⁹ Kostecki y Santillán fueron salvajemente asesinados el 26 de junio de 2002.

¹⁰ Nató, A., 2005.

que hemos hecho respecto de estos sucesos. Este no es un conflicto más en el universo de los conflictos con repercusión pública. Su desarrollo y su resolución presentan características que permiten entenderlo como un “mojón referencial”¹¹ en la tramitación de situaciones de esta índole.

Resumen del caso¹²

El día 26 de junio de 2004 fue asesinado Martín Cisneros, dirigente de la agrupación Federación de Tierra y Vivienda que trabajaba en el comedor “Los Pibes” de La Boca. Ese mismo día se cumplía el segundo aniversario de los asesinatos de los “piqueteros” Maximiliano Kosteki y Darío Santillán, ocurridos en Avellaneda. Ese sábado 26 militantes de aquella agrupación tomaron, a modo de protesta y en reclamo por el esclarecimiento del asesinato “a quemarropa” de Cisneros, la comisaría de la zona (n° 24 de la Policía Federal). La toma se mantuvo desde la medianoche del viernes hasta las 10 del sábado, momento en que los manifestantes dejaron el lugar luego de negociar con funcionarios del gobierno nacional.

Dos días después, el ministro del Interior, Aníbal Fernández, calificó como “inaceptable” la toma de la seccional 24 y advirtió sobre la necesidad de la intervención por parte de la justicia en las protestas piqueteras.

Se dijo que se habrían producido destrozos y/o actos de vandalismo en la dependencia policial durante los sucesos. Los protagonistas de esta acción habrían desmentido tales afirmaciones.

Luis D’Elía, líder que intervino en el desarrollo del conflicto, se refiere a su participación como un intento por “serenar los ánimos” y señala que no se trató de una “toma” sino que habían acudido a formular una “denuncia”.

El dirigente “piquetero” se reunió ese mismo día con el ministro Aníbal Fernández.

El juez Oyharbide se declaró incompetente en la causa por los incidentes durante la toma de la comisaría. Aseguró que “del examen cuidadoso de ese material resulta claro que no existe delito que haga necesaria la intervención de la justicia federal”.

El jefe de Gabinete, Alberto Fernández, luego de reunirse con D’Elía, ratificó que se investigaría el crimen de Cisneros “hasta las últimas

¹¹ Nató, A., 2005.

¹² El presente relato es un resumen del que puede encontrarse en Nató, A., 2005, el cual fue elaborado a partir de diferentes fuentes periodísticas, tanto gráficas como radiales y televisivas.

consecuencias” y justificó la actitud del dirigente al sostener que la intención “fue contener los desbordes” de la gente.

El juez Alberto Baños se hizo cargo el 1 de julio de la causa por la toma de la comisaría de La Boca. Al día siguiente, la jueza de Instrucción María Angélica Crotto (de turno el día de la toma de la comisaría 24) presentó una denuncia ante la Cámara Federal para que se investigara si había habido desobediencia por parte de los policías de la seccional.

Miles de militantes del movimiento piquetero se concentraron en La Boca para repudiar el crimen de Cisneros. En el acto se hicieron presentes distintos sectores.

El 5 de julio, el abogado Juan Carlos Iglesias denunció al ministro de Justicia, Gustavo Béliz, al secretario de Seguridad Interior, Norberto Quantín, y al subsecretario de esa misma área, José María Campagnoli, por “encubrimiento e incumplimiento de los deberes de funcionario público”.

El 14 de julio fue relevado el comisario de la seccional 24.

Por su parte, Quantín afirmó que el gobierno actuó “muy bien” ante la situación y que “estaba todo lo necesario, todo preparado por si había una situación extrema”, remarcando que “en cinco horas la comisaría estaba recuperada”. “Hubiese sido absolutamente irresponsable una entrada a sangre y fuego”. El 21 de octubre no se presentó a declarar. El 25 de noviembre, el abogado de Quantín confirmó que el ex secretario de Seguridad no iba a prestar declaración indagatoria y cuestionó que el juez federal Urso lo hubiera citado “sin definir cuál es el hecho que se le atribuye” al ex funcionario.

El juez Urso pidió el desafuero de D’Elía, para indagarlo en la causa. El líder de la Federación Tierra y Vivienda fue acusado de los delitos de lesiones, privación ilegítima de la libertad, amenazas coactivas, robo, daño, instigación a cometer delitos, intimidación pública y atentado y resistencia a la autoridad.

El 26 de noviembre, el mismo juez solicitó el desafuero de Quantín y de Campagnoli para poder tomarles declaración. Ambos ex funcionarios están acusados de haber desobedecido una orden de desalojo de la seccional.

La mirada acerca de la acción de la toma de la comisaría puede centrarse en que esta no ha sido una expresión natural y genuina de la ciudadanía. También puede ampliarse esta mirada y pensarse esta puesta en escena como una estrategia política que intentaba poner en debate la violencia institucional que se intentaba denunciar: el silenciamiento de los reclamos sociales por la vía de la represión estatal. El desalojo por la fuerza (cuando no existía ninguna resistencia aparente) hubiera sido,

a nuestro entender, una demostración de una fortaleza estatal que hubiera revelado, muy por el contrario, su mayor debilidad.

Por fortuna, los encargados de “ejecutar” la decisión del juez (desalojar la comisaría) eligieron la estrategia del diálogo. Paradójicamente, quienes llevaron a cabo esta orden judicial (la comisaría fue desalojada en forma pacífica) fueron procesados por no haber obedecido una orden de desalojo de la seccional policial. Habría que preguntarse, entonces, si la orden aludía al “desalojo” o a la “represión” de los protagonistas de la acción. En una democracia en la que están vigentes los mecanismos constitucionales, no vemos qué justificación le podría haber cabido al uso de la violencia en este caso. Así las cosas, podemos interpretar la derivación judicial como la revelación de una suerte de confrontación entre un conjunto de prácticas y una situación en la cual los instrumentos jurídicos disponibles no son suficientes o adecuados para abordar los conflictos sociales, y menos aún aquellos en los que la política configura el escenario. De todos modos, el objetivo no debió haber sido, tal como se deduce del curso que tomó la acción estatal, encontrar el tipo penal aplicable a quienes irrumpieron en la sede policial y encuadrar en el Código Penal a quienes negociaron para encontrar una salida menos traumática.

El Derecho y la Resolución Pacífica de Conflictos se hallan, de este modo, en una cierta tensión que requiere una reflexión responsable. No se trata de ignorar los métodos judiciales, sino de ampliar su “catálogo” de instrumentos o, dicho de otro modo, de incluir entre ellos la resolución alternativa de conflictos en sus distintas formas y en todas las etapas del desarrollo de estos sucesos. En este sentido, no podemos dejar de observar que la acción de la *toma* revela que no se encontraron (desde los actores sociales) y no se dispusieron (desde el Estado) espacios de diálogo donde generar respuestas definitivas o provisorias pero verosímiles en cuanto a una gestión concreta respecto del núcleo de la denuncia: una suerte de “persecución” a líderes sociales.

Ello tampoco debe reducirse o limitarse a una cuestión ideológica respecto del criterio axiológico de la justicia, sino que se debe tratar de dilucidar y de reformular la metodología del accionar institucional. Debemos tener en cuenta también que este accionar puede, en algunas de sus formas, promover escenarios de violencia. El procesamiento de quienes con un instru-

mento democrático, como es la negociación o facilitación, atendieron la decisión judicial, puede ser entendido como una de ellas. Cuando la política se apodera de los escenarios —para impactar a la opinión pública—donde la construcción y la reacción colectiva buscan intersticios de protagonismo, el sistema jurídico tradicional —con su lógica de crear el Derecho, aplicar la ley y de este modo ordenar la sociedad— se encuentra en su faceta más crítica.

En este sentido, Derrida nos ilumina sobre lo que creemos que es, tal vez, el núcleo del “malentendido”: “la justicia es lo que está más allá del Derecho, pues de otro modo quedaría reducida al expediente de hacer cumplir las leyes (*enforceability*). El Derecho (la ley) y la justicia pertenecen a dos dimensiones diferentes”¹³. Desde esta perspectiva podríamos decir que, en tanto el Derecho “esencializa” el hecho, no es capaz de abordar con un sentido de justicia los conflictos sociales, que por su configuración son “multiformes” o “polisémicos” y cuya atención requiere una lógica para la cual no fue concebido. Esta idea puede articular la respuesta a la pregunta de Felipe Fucito: “Por qué si legislamos una y otra vez, si nos atiborramos de leyes, decretos, ordenanzas y resoluciones, nuestra sociedad se encuentra cada vez más desorganizada. Y por qué insistimos en creer que las leyes nos darán el resultado tan ansiado”¹⁴. A modo de modesta conclusión, pensamos que el Derecho es un instrumento que se puede utilizar para ciertos fines, pero no como un elemento autónomo sino como parte de un conjunto de instrumentos posibles. La Mediación en sus distintas formas debería integrar ese conjunto.

Acerca de la sociedad civil

El debilitamiento del Estado, del cual ya hemos hablado, es, como ha señalado Hugo Vezzetti, “una fórmula de la que hay que sacar todas las conclusiones en cuanto al potencial de descomposición que arroja sobre la vida política y social”¹⁵. Por

¹³ Cit. en Borradori, G., 2004.

¹⁴ Fucito, F., 1995.

¹⁵ Vezzetti, H., 2003.

ello, si bien los poderes públicos habrían perdido la capacidad de gestionar el conflicto social, deberíamos ser cuidadosos al momento de observar o de interpretar ciertas acciones colectivas ya que estos procesos no habrían dejado, como él mismo señala, “una sociedad intacta y virtuosa”. En suma, somos lo que somos y no lo que nosotros deseáramos haber sido. Así, el escenario configurado es, en cualquier caso, una construcción colectiva.

Por otra parte, como lo ha expresado Beatriz Sarlo, “...la sociedad civil no es una constelación de voluntades, de individuos, ni de familias. La sociedad civil es un mapa de instituciones que pesan y se definen en el espacio público según su grado de articulación cultural, de poder económico y de tradición de gestión. El espacio público es ocupado por quienes están en condiciones culturales y materiales de hacerlo. Sobre todo, por quienes pueden lograr una permanencia en el tiempo representando sus intereses y reuniendo voluntades... En ausencia de instituciones, la sociedad civil se ausenta porque no puede poner en escena una representación...”¹⁶.

Aspiraciones como conformar una sociedad abierta e integradora que se organice en torno a fines y valores solidarios, a una convivencia intercultural y generadora de más oportunidades para la libertad y la autonomía de la ciudadanía, pueden derivar en frustración si no van acompañadas por un sistema integrador con estables canales de articulación. La manifestación colectiva sintetizada en el “que se vayan todos” durante la crisis de 2001 podría entenderse así como un síntoma que no pudo ser articulado en una propuesta. Sin embargo, el desarrollo posterior a la crisis evidencia que la sociedad civil ha forjado nuevas ideas y nuevas conexiones. Los movimientos de desocupados, por ejemplo, han derivado en organizaciones que reflejan “la gestación de nuevos espacios *concebidos* y la constitución de *contraespacios* para la práctica social”¹⁷.

¹⁶ Sarlo, B., 1999.

¹⁷ Delamata, G., 2004. Toma ambos conceptos de Lefebvre, quien identifica tres tipos de espacios socialmente producidos: el espacio “percibido” (delimita los espacios materiales de la vida cotidiana donde ocurre la producción y reproducción social), el espacio “concebido” (se refiere a las representaciones del espacio, a los discursos socialmente contruidos, a los signos y significaciones del espacio), el espacio “vivido” como intersección de ambos y, a la vez, como el terreno para la generación de contraespacios o espacios de resistencia al orden dominante.

Este conjunto de organizaciones autónomas surge, entre otras razones, con el fin de cubrir los aspectos no contemplados por la estructura social del Estado. Pero aun cuando pueden ser observadas como parte de un proceso inducido por la necesidad de dar respuestas a demandas sociales que el Estado no cubría o no se proponía atender, ellas adquieren muchas veces un valor intrínseco que excede sus causas originarias. Su desarrollo ha dado muestras de que un gobierno más eficiente y democrático es posible cuando existe una sociedad civil comprometida, participativa y organizada. Esta situación le daría la razón entonces a Tocqueville, en relación a que un gobierno democrático se vería fortalecido, no debilitado, cuando participa del espacio político una vigorosa sociedad civil.

Las nuevas formas de conjunción entre confianza social, normas de reciprocidad y compromiso han funcionado como base de una estrategia de fortalecimiento de la sociedad civil, mediante la implementación de redes de capital relacional.

Este tipo de movilizaciones sociales y la consecuente ampliación del espacio público constituyen condiciones de posibilidad para que se dinamice un verdadero cambio cultural. Para ello, estas prácticas deben ser conceptualizadas y sistematizadas adecuadamente para poder ser proyectadas como instancias políticas orientadoras de los ciudadanos.

La sociedad civil puede encontrar sus propios modos de regulación y de expresión, haciendo de ellos un ejercicio ciudadano de su campo de acción por excelencia: el espacio público. Contar con las herramientas y con los canales adecuados puede facilitar este desarrollo.

Hacia otra mirada de los conflictos sociales

Retomando el eje referido a las tramitaciones que frecuentemente recorren estos conflictos y las resoluciones en que han derivado, podríamos decir que, si no encontramos respuestas satisfactorias, discutir o replantear el conjunto de preguntas que nos hayamos formulado puede ser un camino hacia ellas. Es preciso, entonces, repensar algunas categorías que fueron eficaces en otras condiciones socioculturales, desestimar o poner en suspenso algunos supuestos, deconstruir algunas convicciones. Luego podremos tratar de elaborar nuevas formulaciones. Es

necesario indagar, no solo en las formas con las que se pone en escena en el espacio público este tipo de situaciones críticas y en sus maneras de tramitación, sino también en las condiciones de producción de los conflictos sociales.

Podríamos reparar en lo que Bauman ha señalado como el signo del tiempo actual, y que ha representado con la trilogía “incertidumbre-inseguridad-desprotección”¹⁸, o en lo que García Canclini ha configurado con otra trilogía: “desigualdad-diferencia-desconexión”¹⁹. Algunas derivaciones de estas condiciones ya las hemos enunciado: procesos de individuación creciente, rupturas en el tejido social, debilitamiento de imaginarios colectivos, el desamparo y, como lo ha indicado Lechner, la dificultad para pensar un Nosotros.

En este marco resulta imprescindible establecer puentes para intentar, en palabras del propio Bauman, “traducir las preocupaciones privadas en temas públicos e, inversamente, discernir en las preocupaciones privadas temas de preocupación pública”²⁰.

En contextos como los nuestros, resulta ineludible pensar alrededor de la idea de “exclusión” y de otra que parece más comprehensiva, que es la idea de “expulsión”. Esta distinción²¹ apunta a que “la pobreza define estados de desposesión material y cultural que no necesariamente atacan procesos de filiación y horizontes o imaginarios futuros... la exclusión pone el acento en un estado: estar por fuera del orden social...”²². En cambio, la expulsión social alude, como sostienen Duschatzky y Corea, a un estilo de constitución social que, a nuestro modo de ver, describe más claramente el complejo marco en el que se inscribe la nueva cuestión social, en la que la mayoría de los niños y adultos de nuestro país oscilan entre la desatención del Estado y la indiferencia de una sociedad que no repara en ellos. En este proceso, como era previsible, se multiplicaron los conflictos de distinta índole y en particular los derivados de la transformación de la dinámica social, en la que las condiciones de exclusión/expulsión de millones de argentinos son generadoras o productoras de escenarios de confrontación y/o violencia.

¹⁸ Bauman, Z., 2001.

¹⁹ García Canclini, N., 2004.

²⁰ Bauman, Z., 2001.

²¹ Duschatzky, S.-Corea, C., 2004.

²² Duschatzky, S.-Corea, C., 2004.

Es necesario encontrar nuevos significados para valores como justicia, igualdad y equidad, procurando establecer al mismo tiempo un nuevo contrato social que permita detener o revertir el actual proceso de disgregación de la vida social. Preguntar qué hacen y qué pueden hacer los sujetos en esas condiciones nos permitiría acercarnos a comprender sus respuestas y sus representaciones, así como reformular las nuestras. También es preciso admitir que un movimiento social “se diferencia de las simples movilizaciones, por importantes y continuadas que sean, por su carga subjetiva consolidada, la cual le da continuidad y capacidad de transformarse y evolucionar... Los movimientos sociales son políticos, hacen política, disputan el espacio público” (Almeyra, G., 2004)²³.

Pero los conflictos no solo emergen de las condiciones de vulnerabilidad y/o desprotección social extremas. En este sentido, es por demás visible que el estallido social se origina en demandas que no tienen que ver únicamente con la pobreza o con la desocupación. La protesta en el escenario público de los vendedores ambulantes, de los “ahorristas”, de las víctimas de la violencia urbana, la que deriva de la radicación de un conjunto de ciudadanos por vía de la vivienda social en un barrio de “clase media”, las demandas de los estudiantes universitarios, de los docentes, de los médicos, y tantas otras, se han expresado con hechos no menos violentos que los que se incluyen en el registro de “los pobres y los desamparados”. Otras veces, como ocurrió con el debate referido a la educación sexual en las escuelas, este fue clausurado por la manifestación de los sectores opositores. En estos casos, obstaculizar o clausurar el tratamiento de las leyes en el recinto parlamentario es, aunque socialmente más aceptado, un modo de violencia, o, al menos, un procedimiento que no se enmarca en la senda del diálogo social y de la construcción de consensos.

Con este encuadre, es posible advertir que los fenómenos sociales y sus manifestaciones de indignación colectiva, producto de la frustrada búsqueda de un lugar (como espacio referencial, identitario e histórico) por parte de sectores diversos de la población, requieren múltiples estrategias pero un núcleo común, que podemos representar con una afirmación de Alberto Orgulloso: “Durante la segunda mitad de la década de los ochenta

²³ Almeyra, G., 2005.

ta se empieza a replantear la definición de la política social a partir de la convergencia de Estado y sociedad civil en la gestión de lo público. Lo público referido al bien común, a la prevalencia del interés colectivo sobre el individual. Se trata de un Estado mixto, garante del Derecho y del interés público; al igual que una sociedad civil plural, heterogénea, cruzada por múltiples relaciones entre sus diversos actores sociales y con el Estado”²⁴.

Encontrar formas de tramitación de la demanda social como verdadero ejercicio ciudadano dependerá de la capacidad para propiciar espacios de diálogo y áreas de igualdad que definan verdaderos ámbitos de interlocución. Esto se refiere precisamente a establecer, aun en condiciones de asimetría socioeconómica y cultural o simplemente de desequilibrio de poder, reales posibilidades de diálogo. En definitiva, generar escenarios para que las víctimas se conviertan en actores.

Los procesos colaborativos, como los diálogos públicos o la Mediación Multiparte, no pretenden suplir a la justicia. Tampoco, revertir zonas en las que la violencia es solo la expresión de la impotencia de sectores para los cuales esta es una forma instituida como “sustrato cotidiano”, resultado de condiciones de exclusión y/o expulsión. Es preciso remarcar que cuando se hace presente la violencia estructural (sea política, represiva o económica, o de explotación) y aflora el conflicto social como respuesta de urgencia a situaciones de emergencia, ni la justicia ni los propios métodos alternativos de gestión y/o resolución de conflictos parecen ser conducentes. Más precisamente, no es serio pedirle a los métodos de gestión pacífica de conflictos respuestas a cuestiones que deben ser atendidas por la política: el hambre, la desnutrición infantil, la falta de vivienda y otras situaciones en las que están en juego derechos humanos básicos. En este sentido, los mediadores debemos estar atentos a que nuestra intervención no sea parte de un juego perverso en el cual actuemos como “apaciguadores” de la contraviolencia, poniendo las herramientas de la Mediación al servicio de un sistema que busca su consolidación en la conformidad.

Sin embargo, la Mediación puede hacer aportes significativos ofreciendo espacios de construcción colectiva, promoviendo el fortalecimiento comunitario y acercando a los actores las herramien-

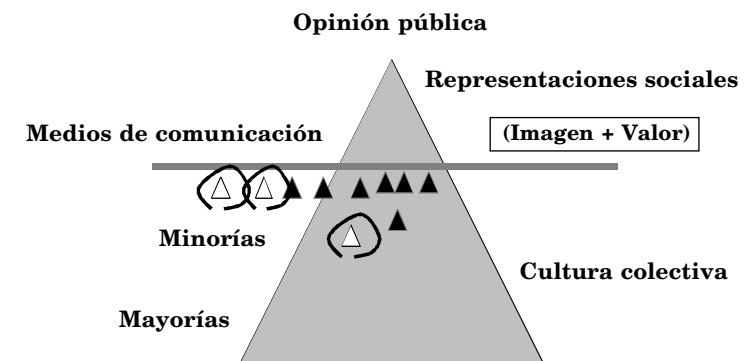
tas para la gestión social. Parafraseando a Duschatzky y Corea, la Mediación, en sus distintas formas, puede contribuir a “producir aberturas que desborden las condiciones de imposibilidad” creando un espacio que propicie la producción de “nuevos posibles”.

Dinámica del conflicto público

Dentro del escenario social, la dinámica del conflicto tiene actores y parámetros que es preciso visualizar al momento de proponerse o elegir modos de intervención para actuar en él. En un sentido bastante general entendemos que en el conflicto público intervienen los protagonistas genuinos del conflicto así como también otros que con intereses explícitos o implícitos participan directa o indirectamente en él. Tanto los primeros como los segundos se influyen recíprocamente y cualifican la situación planteada a la vez que gravitan en la resolución que esta pueda adquirir o finalmente se configure.

Podemos decir entonces que este colectivo incluye tanto las mayorías como las minorías, los medios de comunicación, la opinión pública y las representaciones sociales, entre los múltiples actores-factores que confluyen en él. Cualquiera de ellos deben ser observados no solo en términos cuantitativos, sino en función del lugar (como elemento productor de sentido) que ocupan en el contexto social.

El siguiente gráfico representa la distribución de los espacios y la puesta en juego de los elementos presentes en él:



²⁴ Cit. en Jaramillo López, J. C., 2004.

La minoría (conglomerado de personas que tienen un comportamiento más o menos autónomo) emerge de las mayorías y pugna por un espacio de protagonismo. A estas se las visualiza, frecuentemente, como fuentes de conflictos que cuestionan el orden preestablecido. Si bien es cierto que en múltiples ocasiones muestran disconformidad y descontento con las alternativas del sistema institucional, también lo es que su acción tiende, en muchos casos, a la preservación de las normas sociales aceptadas o impuestas por las mayorías. Debe tenerse en cuenta también que los actores colectivos se constituyen en minorías activas cuando se configuran o se enmarcan en ciertas condiciones. Como indica Guillermo Almeyra, “...no bastan numerosas movilizaciones obreras, campesinas, indígenas o de desocupados para poder hablar de un movimiento social. Este debe tener un objetivo declarado, reunir acciones que tengan características y aspiraciones comunes, tender a durar en el tiempo, y aunque puede tener profundas diferencias entre las tendencias o grupos que lo componen, estos deben sentir todos que pertenecen a un movimiento común que los singulariza y les da identidad”²⁵.

Las minorías con su proyecto propio —es decir, con organización, capacitación y objetivos— tienen una incidencia manifiesta dentro del conflicto social. Por ello, para comprender cómo se estructura un conflicto público en el escenario social urbano, estimamos indispensable conocer cuál es el rol que aquellas desempeñan dentro del ámbito en que se desenvuelven y la dinámica que se establece entre las distintas variables que componen este fenómeno.

Una primera cuestión a incluir en el análisis es, entonces, la búsqueda o los propósitos que las acciones de las minorías conllevan en cuanto a provocar acontecimientos que las hagan visibles en el escenario público. Si trazáramos una línea imaginaria entre lo que se ve y lo que no se ve, podríamos graficar que lo que está por debajo son las mayorías y las minorías, y lo que está por encima son las representaciones sociales y la opinión pública.

Por otra parte, los medios de comunicación constituidos hoy en “multimedios” tienen una capacidad de expresión inusi-

²⁵ Almeyra, G., 2004, y acerca de esta temática nos ha sido muy útil el trabajo de Doms, M.-Moscovici, S., 1991.

tada y un poder de ejercer una influencia social y política organizando, incluso, la agenda de los problemas sociales y políticos. Se proponen en general, y en particular en esta dinámica, un doble objetivo: entretener y ganar dinero. Si bien podemos reconocer el trabajo edificante del periodismo en muchísimos casos, en otros se percibe como único fin lo estrictamente comercial en su rol empresarial. Así la protesta social integra, frecuentemente, el “muestrario cotidiano” de los medios de comunicación porque entretiene y vende constituyendo de este modo un producto de consumo para las mayorías. A modo de ejemplo puede observarse cómo estos seleccionan ciertos temas y cómo su particular tratamiento, no pocas veces “sensacionalista”, puede mantener en vilo a la población. Asimismo tienen la posibilidad de diluir la preocupación acerca de un tema o un conflicto determinado haciéndolo desaparecer del espacio público y de la preocupación pública.

Es por demás visible que este fenómeno ha hecho mutar la plataforma política tradicional en relación a repensar el lugar diferenciado que deben ocupar los actores sociales a partir de la omnipresencia en la vida cotidiana de estos poderosos protagonistas.

Pero si los medios tienen un papel tan relevante en la vida pública es también porque ofrecen a la ciudadanía posibilidades de protagonismo o visibilidad que no encuentra en otros instrumentos. Es sabido que su presencia en acciones de protesta social tiene la capacidad de garantizar que los atropellos y el abuso de poder no avasallen a la población o al menos se ofrece como prueba de denuncia cuando esto sucede. Asimismo en otras ocasiones pueden ser causa o dinamizador de escaladas de conflicto. Prueba de ello es que los cortes de ruta sin la presencia de los medios de comunicación se desarticulan rápidamente, ya que los que cortan las calles no lo hacen para maltratar a quien pretende transitar sino para producir un evento mediático. En el mismo sentido estos actúan como legitimadores de aquellas manifestaciones que por minoritarias o irrelevantes en el escenario público no lograrían por sí mismas.

Estas condiciones propician una presión mediática sobre los actores sociales en pugna. Los protagonistas del conflicto social saben que los medios tienen una incidencia directa en la construcción de las representaciones sociales y de la “realidad”.

Esto quiere decir que las imágenes que estos construyen e instalan devienen, frecuentemente, en temas centrales que se establecen en el espacio público a partir de múltiples y direccionadas estrategias discursivas. Estas imágenes mentales compartidas, o imágenes cognitivas colectivas, van formando en la población ciertas verdades que han sido previamente pensadas, estructuradas y diseñadas por los propios analistas de estas empresas de la comunicación. Las representaciones personales se transforman en colectivas debido a la colectivización de la información.

Un ejercicio sencillo y sumamente esclarecedor de lo que intentamos mostrar consiste en preguntarnos cuántas veces hemos visto por televisión dos aviones estrellándose en las Torres Gemelas. Seguramente decenas o centenares, según el tiempo que estemos frente al aparato. Estos son impactos mediáticos cotidianos que vamos asimilando con la naturalidad de quien no registra que de este modo se genera un estímulo comunicacional que se incorpora al imaginario colectivo. Si bien las representaciones son diferentes para cada persona de la comunidad, hay algunas que dan seguridades, porque es la propia sociedad la que pretende tener visiones compartidas de determinados acontecimientos.

Del mismo modo para los actores del conflicto social, en particular aquellos que se encuentran en desventaja en las relaciones de poder, producir un evento mediático constituye una condición de posibilidad para instalar una problemática desoída en los canales especialmente instituidos para ello. De esta situación deviene que este tipo de acciones sea tan necesario a la estrategia de gestión como definitorio en la resolución. Es razonable entonces que quienes buscan gestionar sus demandas apelen a este instrumento aun con el riesgo de ser sujetos de manipulaciones o de quedar enredados en el complejo y muchas veces ambiguo laberinto que los medios proponen.

Los medios tienen entonces un rol activo en la construcción de las representaciones sociales y una influencia inmediata en la opinión pública. Por su parte, las minorías en busca de posicionamiento deben producir acontecimientos por encima de la línea imaginaria que habíamos trazado, para hacerse visibles, es decir, para existir, para ser reconocidas. En sentido contrario, a medida que se consolida la sociedad mediática, los

sucesos que no son mostrados por los medios, simplemente, “no son”. Los líderes sociales, perceptivos de esta necesidad, diseñan permanentemente estrategias para hacer visible su existencia y para, de esta forma, consolidar su liderazgo. Un indicador de estas condiciones es la circunstancia frecuente de que aquellos que participan en el conflicto utilizan un lenguaje distinto, según estén o no frente a los reflectores de las cámaras. Se establece así “una alianza tácita entre los litigantes más creativos, innovadores y beligerantes y los medios en su afán de exhibirlos”²⁶.

Para comprender los conflictos sociales, o para visualizarlos, debemos tener en cuenta entonces cuáles son las minorías y qué rol desempeñan, el interés y el papel de la mayoría en la situación planteada, las representaciones sociales existentes, los acontecimientos acaecidos, los posibles futuros acontecimientos, el rol de los medios de comunicación, cómo se va configurando la opinión pública, qué liderazgos están en juego y cómo se posicionan todos estos actores en el momento en que el conflicto se hace visible. A partir de allí, podremos pensar estrategias que promuevan instancias posibles de diálogo y desplieguen escenarios en los que el espíritu democrático, el compromiso social y la ética estén presentes.

²⁶ Fundación Unir, 2005.

CAPÍTULO VII

CONFLICTOS INTERCULTURALES

*“Para que pueda ser he de ser otro, salir de mí,
buscarme entre los otros, los otros que no son si yo
no existo, los otros que me dan plena existencia”*
(OCTAVIO PAZ)¹.

La diversidad cultural, la diferencia de identidad, de religión, de idioma, la desigualdad social, conducen a conflictos que, como podemos comprobar en varios países del mundo, por largos períodos y también en tiempos recientes, son extremadamente difíciles de gestionar.

Solo un mínimo repaso de los hechos ocurridos desde la Primera y Segunda Guerra Mundial hasta nuestros días revelaría que el respeto y el reconocimiento mutuos entre culturas es un bien que no ha prevalecido en la historia de la humanidad así como tampoco en nuestra historia más reciente. En este inmenso arco emprendimientos del tipo “limpieza étnica” han dejado como saldo millones de muertos.

La situación de violencia en Medio Oriente entre Israel y Palestina, el atentado terrorista del 11 de septiembre de 2001 en Nueva York, las invasiones a Afganistán o a Irak y la indiferencia del mundo “no aliado” son solo algunas evidencias de que hemos comenzado este tercer milenio con el signo de la eliminación de seres humanos a causa de intereses diversos y de diferencias entre culturas. Hemos visto hasta el momento, y sin duda lo seguiremos viendo en el mundo, la construcción simbólica de realidades distintas, todas las cuales parecen encontrar en el “otro” al “enemigo”, la personificación antropomórfica del llamado “eje del mal”.

¹ Paz, O., 1990.

Si, como dice Bauman, la humanidad siempre termina resolviendo sus problemas, debemos preocuparnos entonces, como él mismo señala, por cuántas víctimas caerán antes.

En otro registro, seguramente no de la misma cualidad (o magnitud) pero igualmente devastador, en distintas latitudes y también en América Latina la inequidad y la pobreza, la desigualdad y la marginalidad han sido caldo de cultivo para diversos conflictos interculturales y hoy son, además de humanamente inaceptables, una condición de posibilidad para que nuevos conflictos de este orden emerjan.

Debemos pensar, entonces, la cuestión de la diversidad cultural como una situación compleja, que trasciende las fronteras físicas convencionales. Esta realidad tan amplia nos lleva a indagar acerca de las diversas formas que este fenómeno adquiere en nuestro contexto particular.

En ese sentido, intentaremos enunciar brevemente, además de ciertas aproximaciones conceptuales, referencias que en nuestra experiencia han echado cierta luz sobre problemas en los que la diversidad cultural se nos presentaba como objeto del conflicto, como obstáculo para la tramitación de ellos y/o como dificultad en las relaciones interpersonales o sociales que la incluyen.

Connotaciones de los conceptos “cultura” e “identidad”

Raymond Williams inicia su notable ensayo sobre la cultura admitiendo que “es una de las palabras más complicadas de la lengua inglesa”². Dando cuenta de ello, no pretendemos recorrer en esta mínima aproximación los distintos enfoques acerca de lo que el concepto *cultura* incluye y/o excluye, pero sí trataremos de explorar algunas dimensiones desde las cuales puede analizarse la diversidad cultural. En general, aceptaremos que este concepto refiere a “un conjunto de producción más o menos articulada en un universo común de símbolos”³. En el marco de esta idea podremos observar la producción de fenómenos que contribuyen, mediante la representación o reelaboración simbólica, a la repro-

² Cit. en Payne, M., 2002.

³ Mota, C. G., 1994.

ducción o transformación del sistema social, es decir, las prácticas e instituciones que participan en la construcción de *sentido*. Desde esta concepción podemos pensar la diversidad cultural con un criterio que no queda restringido a aspectos raciales, religiosos y/o territoriales, sino que tiende a concebir lo cultural como una producción y un producto de la vida social. Tomaremos entonces como punto de partida una definición amplia de este concepto como la que nos acerca Manuel Garretón, según la cual cultura es “el conjunto de las preguntas y respuestas por el sentido, que tiene que ver con las formas de comunicación, las identidades y el lenguaje, con la manera de pensar, los modelos éticos y de conocimiento, con el significado que le damos a nuestras acciones, con la creatividad y con la manera como definimos el espacio, el tiempo, la naturaleza y la relación con los otros. Se trata aquí de la cultura como sustrato”⁴.

Otro concepto en el que es preciso reparar y que está asociado con el de cultura es el de “identidad”. Las categorizaciones en grupos identitarios han sido referidas a distintos aspectos que definían su afiliación: la nación, la raza, la etnia, la clase, el género, la religión, el estrato etario y otros. La cuestión del sujeto se ha tratado extensamente en obras de distintas disciplinas que han revelado que sus identidades se forman ahora en procesos transversales interétnicos e internacionales, en una multiplicidad de intercambios, muchos de ellos facilitados o distribuidos por las industrias culturales. Así, hoy ya no imaginamos qué significa ser sujetos solo desde la cultura en que nacimos, sino desde una enorme variedad de repertorios simbólicos y modelos de comportamiento. En esta línea, como afirma James Clifford, “la identidad es coyuntural, no esencial”⁵. Cada individuo o actor puede resultar adscripto, entonces, a una o más de una categoría a lo largo de su vida o en un momento específico, por lo que para comprender el o “los sentidos” que circulan o confrontan en una situación de conflicto deberá pensarse desde el carácter relacional e histórico de estas dimensiones en lo individual e interpersonal o grupal. Entre las diferencias que más frecuentemente se presentan en contextos de diversidad cultural significativa podemos mencionar:

⁴ Garretón, M. A., 2003.

⁵ Cit. en García Canclini, N., 2004.

- diferencias de moral sustantiva
- diferencias religiosas, étnicas, de género, de edad, etcétera
- diferencias socioculturales
- diferencias ideológicas
- diferencias en las representaciones que la gente hace de la convivencia.

En estos y otros casos, uno de los obstáculos que se presentan en el propósito de la integración de las diferencias es el representado por el término *etnocentrismo*. Este define una actitud desde la cual se valora el estilo de vida o las costumbres del propio grupo como las adecuadas, apropiadas o mejores, y las del grupo externo como inferiores, extrañas o incorrectas. Ideas etnocéntricas circulan y sobreviven de modo muy diverso en diferentes sociedades. El reconocimiento unilateral de una cultura como válida frente a otras a las que se les niega legitimidad o se las degrada material y simbólicamente configura algunas expresiones a las que alude este concepto. Desde luego, estas ideas son construidas por múltiples canales y, frecuentemente, se presentan bajo la forma de estereotipos socialmente aceptados. Muchas veces, como hemos advertido en el análisis acerca de la comunicación, estas modalidades son promovidas o construidas en los propios canales de la educación o de los medios de comunicación masiva, con la pobre justificación de la necesidad de simplificar la caracterización de ciertas formas culturales o de grupos étnicos, religiosos, asociados a alguna nacionalidad u otros.

Este término, utilizado en el campo de la Sociología (Durkheim o Mauss), de la Antropología Estructural (Claude Lévi-Strauss) y de su contrapunto, el *relativismo*, aliado a la Antropología Cultural (Margaret Mead, Edward Sapir y otros), señala en cualquier caso los límites o el alcance de la comunicabilidad y de la intersubjetividad de una humanidad diversa⁶. Entre lo universal y lo específico, se trata, al fin, de visualizar la tensión entre la acentuación de la diferencia y el propósito de integración que no da cuenta de la especificidad cultural y social. En nuestra opinión, la atención a estos términos o a los

⁶ Neuburg, F., 2002.

riesgos que estos conllevan y la observación de un grupo específico en sus aspectos relacional e histórico pueden sugerirnos fórmulas desde las que sea posible el reconocimiento de las diferencias y, más aún, como se ha dicho, que se puedan establecer condiciones para “disfrutar” de ellas. Lograr la incorporación de la diversidad y un modelo de convivencia en el cual esta sea un valor positivo y no una molestia o un peligro, y, al referirlo al escenario en el cual trabajamos —la ciudad—, recuperar, en definitiva, uno de los valores más importantes que debe ponerse en juego en ella: “el derecho al encuentro”⁷.

De la tolerancia al reconocimiento

Michel Foucault, en el prólogo de *Las palabras y las cosas*, cita un fragmento de un cuento de Jorge Luis Borges que dice que ha inspirado su libro. Aquel y la propia apreciación de Foucault constituyen tal vez el mejor disparador del sentido profundo de los problemas que se nos plantean en la relación de un “otro” tan “otro”:

“Este libro nació de un texto de Borges. De la risa que sacude, al leerlo, todo lo familiar al pensamiento —al nuestro: al que tiene nuestra edad y nuestra geografía—, trastornando todas las superficies ordenadas y todos los planos que ajustan la abundancia de los seres, provocando una larga vacilación e inquietud en nuestra práctica milenaria de lo Mismo y lo Otro. Este texto cita «cierta enciclopedia china» donde está escrito que «los animales se dividen en: *a*) pertenecientes al Emperador; *b*) embalsamados; *c*) amaestrados; *d*) lechones; *e*) sirenas; *f*) fabulosos; *g*) perros sueltos; *h*) incluidos en esta clasificación; *i*) que se agitan como locos; *j*) innumerables; *k*) dibujados con un pincel finísimo de piel de camello; *l*) etcétera; *m*) que acaban de romper un jarrón; *n*) que de lejos parecen moscas» («El idioma analítico de John Wilkins», *Otras inquisiciones*, J. L. BORGES)”⁸.

Lo que detecta Foucault en este fragmento verdaderamente genial de Borges es precisamente el límite de nuestro pensamiento o la imposibilidad de pensar *esto* en tanto *otro*. La “risa” que provoca este texto, como él mismo lo indica, estaría denotando la inquietud que nos produce haber perdido “lo común”.

⁷ Borja, J., 2003.

⁸ Foucault, M., 1976.

Una de las fórmulas desde las cuales se ha propuesto una convivencia pacífica o la relación con “el otro” es la idea de *tolerancia*. En general, se habla de tolerancia como el bien a alcanzar como individuos o como sociedad. Sin embargo, la tolerancia es, para decirlo de algún modo, un estadio menor del reconocimiento o simplemente otra forma de entender la relación con el otro y, más precisamente, o llanamente, “la otredad”. En esta noción podemos encontrar lo que Derrida llama una matriz distintivamente cristiana. Con esta perspectiva, nos advierte que es un concepto menos neutro de lo que pretende ser⁹. En ella es reconocible, entonces, cierto sentimiento o condición de superioridad de quien tolera y que supone una subordinación de quien es tolerado. Dicho con palabras de Giovanni Sartori, “quien tolera tiene creencias y valores propios, los considera verdaderos y, sin embargo, concede que los otros tengan el derecho a cultivar *creencias equivocadas*”¹⁰.

Es preciso, entonces, pasar de la tolerancia al reconocimiento y propiciar una cultura del entendimiento. Es necesario construir un modelo de convivencia que permita encauzar la gestión de conflictos en un escenario de diversidad, con una definición colectiva y consensuada de un modelo de incorporación e inclusión. Lo que podemos hacer es —y es preciso comenzar ya— trabajar para una educación en la interculturalidad.

Del multiculturalismo a la interculturalidad

En el marco de las transformaciones sociales, políticas, económicas y culturales que cualifican el tiempo actual, los términos *multiculturalismo*, *interculturalismo* y *pluralismo* han devenido las estrellas del campo sociológico-intelectual. También han sido acogidos en el campo de la Mediación como una llave para la convivencia pacífica y, en una versión más optimista, en la idea de la paz social. Es preciso, entonces, que reflexionemos acerca de estos términos, así como también sobre la multiplicidad de oportunidades y obstáculos que el emprendimiento de constituir una humanidad diversa y al mismo tiempo inclusivista conlleva.

⁹ Borradori, G., 2004.

¹⁰ Sartori, G., 2001.

En este propósito es ineludible pensar en lo que se ha dado en llamar *proceso de globalización o mundialización* según las corrientes del pensamiento contemporáneo así como también en el término *glocalización* como operación concreta en un contexto particular. Dentro de este proceso de transformación económica y cultural se ha dado una suerte de debilitamiento de las fronteras nacionales y de las identidades asociadas a ellas, a la vez que la diferenciación sociocultural ha cobrado más visibilidad y voz en el interior de las propias sociedades nacionales.

Algunos de los ejes sobre los cuales se desarrolla esta transformación, apelando a una formulación de Martín Hopenhayn¹¹, podrían expresarse de este modo:

- Un *descentramiento político-cultural*, en el que las prácticas ciudadanas no se vinculan a un único eje (el Estado, el sistema político o la nación), sino que se desarrollan en una pluralidad de campos de acción, de espacios de negociación de conflictos, territorios e interlocutores. Muchos de estos campos tienden cada vez más a considerarse conflictos culturales o “identitarios”. El ciudadano deja de ser solo un depositario de derechos promovidos por el Estado de Derecho o el Estado social, para convertirse en un sujeto que, a partir de lo que los derechos le permiten, busca participar en distintos ámbitos según su capacidad de gestión y según, también, cómo evalúa instrumentalmente el terreno más propicio para gestionar sus demandas.
- El “boom” de la *diferencia y la promoción de la diversidad*, lo que implica que muchos campos de autoafirmación cultural o de identidad que antes eran de competencia exclusiva de negociaciones privadas y de referencia hacia el propio sujeto, hoy se inscriben como competencia de la sociedad civil, en una red de conversaciones vinculadas al devenir-político y al devenir-público de reivindicaciones asociadas.
- El *pasaje de lógicas de representación a lógicas de redes*, a partir de lo cual las demandas dependen menos del

¹¹ Hopenhayn, M., 2002.

sistema político que las procesa y más de los *actos comunicativos* que logran fluir por las redes múltiples de información.

En el marco de estas transformaciones emerge uno de los problemas que afrontan las democracias actuales, en relación a cómo compatibilizar la diferencia —en términos de diversidad cultural, pluralismo, autonomía de los sujetos— con la igualdad de acceso a bienes materiales y simbólicos. Se nos plantea así la pregunta: ¿cómo se construye la convivencia en escenarios sociales fuertemente diversificados? Luego, uno de los efectos de estos procesos es el tema, no inédito pero sí que ha ganado protagonismo, de la exclusión social.

Cuando decimos que no es inédito nos referimos a que, como sabemos los mediadores, la validez del enunciado se verifica en “la puntuación de la secuencia”. La categoría de “nuevos pobres”, aplicada al contexto argentino, introducida por Alberto Minujín y Gabriel Kessler en los años '90, aludía precisamente al pasaje de amplios sectores de población —a los que Robert Castel llamó los *desafiliados del sistema*— al colectivo ya configurado por los que estaban desde siempre “afuera del sistema” y, en una versión más dramática, o más realista si se prefiere, “afuera de la vida”.

En este contexto los términos *diferencia* y *desigualdad* se verían debilitados, por lo que se abren camino ahora los de *exclusión* e *inclusión*. En palabras de García Canclini, los incluidos serían quienes están “conectados”, y sus otros serían los “excluidos”, quienes habrían perdido sus vínculos al quedarse sin trabajo, sin casa, sin contención social, “sin conexión”¹². Los nuevos pobres desempleados, profesionales, en definitiva blancos y cultos, pasaban así a integrar ese grupo ya conformado históricamente de aquellos a los que nunca se pensó como “excluidos” sino que simplemente eran OTROS, “el OTRO pobre”.

Desde luego, los pobres no fueron ni son los únicos excluidos. Si hablamos de la diversidad cultural, es fácil advertir que las identidades culturales siempre existieron y que fuimos nosotros los modernos los que de uno u otro modo nos encargamos de borrar las diferencias (aislándolos o invisibilizándolos, por la

vía del mestizaje, la educación pública homogeneizadora, el mítico crisol de razas)¹³ o, un poco más drásticamente, que eliminamos la otredad o simplemente al “OTRO”: el OTRO indígena, el OTRO negro, el OTRO campesino... mediante la conquista, la colonización, la catequización, etc.; formas, al fin, como señala Hopenhayn, de multiculturalismo o interculturalismo.

Más recientemente, en el marco de las dictaduras de nuestra región, mucho más apoyadas por la sociedad civil de lo que se asume, aparecen otros emprendimientos de eliminación del otro: el OTRO comunista, el OTRO homosexual, el OTRO judío, el OTRO periodista, el OTRO intelectual... Lo que tratamos de señalar es que la historia revela que no hemos manejado bien las diferencias. Así, al momento de inscribirnos en el nuevo paradigma de la interculturalidad y del pluralismo deberíamos, al menos, hacernos cargo de nuestra historia, de nuestras representaciones y de nuestras contradicciones.

Desde luego, no podemos ignorar que existen diversidades culturales de variada intensidad. La problemática de la inmigración en distintos contextos ha derivado en fórmulas que todos conocemos y que van desde el rechazo social al cierre de fronteras para grupos determinados. En nuestra opinión, la respuesta puede y debe encontrarse por la vía de otras o de nuevas formas de tramitación de las diferencias en contextos de diversidad cultural significativa que promuevan la paz intercultural o, como mínimo, disminuyan la hostilidad entre las culturas. Los caminos que acercan a estos objetivos son, como se sabe, complejos y diversos.

Una de las formas de entender la convivencia entre culturas es la que se conoce como *multiculturalismo*. Esta palabra

¹³ Hopenhayn, M., 2002: “A la negación del otro como afirmación de la identidad propia se opone, aunque también se complementa, el mestizaje como realidad y como discurso. En América Latina el mestizaje racial es intrínseco a los procesos de conquista y colonización, y la población mestiza es mayoritaria en la región. El mestizaje racial constituye, en cierta forma, la base histórica para entender cómo se «resolvió» el tema del multiculturalismo en América Latina. Este largo proceso es susceptible, también, de miradas distintas. El mestizaje puede entenderse como Mediación, pero también como subordinación y renuncia; como forma histórica del encuentro, y como estrategia dominante de absorción de los dominados”.

¹² García Canclini, N., 2004.

sugiere, de algún modo, la coexistencia de cierta variedad cultural y a la vez una variedad de culturas. Siguiendo a Bauman, hablamos de sistemas o totalidades culturales que conllevan una idea de completitud e integración desde la cual las culturas pueden pensarse como totalidades “naturales”. En esta línea, y desde el pensamiento sistémico, que por cierto ya no resulta adecuado para analizar la experiencia de la sobremodernidad o posmodernidad, la cultura se visualiza “como destino y no como el resultado de una elección”¹⁴. En cuanto a la configuración que esta fórmula propondría, el enfoque desde el cual se la defiende es, en general, su condición en cuanto al respeto y la coexistencia de varias culturas, que en este caso puede caracterizarse como una suerte de compartimentación sociocultural materializada, muchas veces, en espacios urbanos igualmente segmentados. Uno de los riesgos que se pueden advertir a propósito de ella es el que Giovanni Sartori apunta como cierto desmembramiento de la comunidad pluralista, en subgrupos o comunidades cerradas y homogéneas¹⁵. Si bien estos grupos pueden alcanzar una estimable convivencia pacífica entre culturas, la tensión entre el *gueto* y el conjunto configuraría una paz al menos inestable.

Buscando superar la contradicción entre el conjunto y la diversidad encontramos el *interculturalismo*, como la forma que propone una sociedad abierta enriquecida por la diversidad cultural. Dicho de otro modo, esta corriente propicia una relación de *esto y aquello y más aquello*, en lugar de *esto o aquello*, y promueve una sociedad que pueda acoger las diferencias culturales sin que estas pierdan su carácter. En una expresión de Gilberto Freyre: “el reconocimiento implícito de cada uno, ser *lo otro*, sin que con eso la diferencia sea congénitamente disociativa o segregacionista, y sin que el diferencialismo sea predador”¹⁶.

Los contextos de interculturalidad pueden ser considerados conforme a distintas dimensiones e intensidades que refieren a factores también diversos. En este amplio universo encontramos una representación bastante habitual del encuentro o

“choque” de culturas, entendiendo con esta expresión “aquella convulsión, desorientación y agitación emocional causados por estar inmersos en una cultura que no es la propia y según la distancia entre las culturas y la capacidad del sujeto para adaptarse al nuevo contexto e institucionalidad”¹⁷. Está referido, por ejemplo, a aquellos escenarios en los que participan individuos o grupos con diferencias de “moral sustantiva” (como una cultura teocrática respecto de otra que ha separado la religión de la política), así como también los inscritos en otras dimensiones y que nos proponen no menos difíciles desafíos. Algunas de ellas están estrechamente vinculadas con el planteo intercultural y se manifiestan en los siguientes fenómenos:

- minorías culturales
- inmigración
- globalización o mundialización
- exclusión social.

Las minorías culturales

En el marco general de la cultura han surgido múltiples *subculturas* que esperan un reconocimiento político y social. Estas se materializan en grupos minoritarios o comunidades, definidos como conjuntos de ciudadanos de un Estado que se constituyen y se hallan en posición no dominante en ese Estado, dotados de características étnicas, religiosas o lingüísticas, que difieren de la mayoría de la población, que tienen un sentido de solidaridad entre sí, motivados, aunque solo fuera implícitamente, por un deseo colectivo de sobrevivir y cuyo propósito es lograr la igualdad con la mayoría, de hecho y de derecho¹⁸.

Al escapar, en cierto modo, a la lógica convencional de la sociedad, las *formas* cerradas que adquieren estos grupos son objeto de fuertes cuestionamientos, acusaciones e incluso persecuciones sociales. Si bien es cierto que han sido promulgadas diversas leyes antidiscriminatorias y tratados o las mismas

¹⁴ Bauman, Z., 2001.

¹⁵ Sartori, G., 2001.

¹⁶ Machado, A. M., 2004.

¹⁷ Aranda Parra, V., 2002.

¹⁸ Lerner, Natan: *Discriminación racial y religiosa en el Derecho Internacional*, Comisión Nacional de los Derechos Humanos, México, 2002. La definición fue elaborada por la Subcomisión para la Prevención de la Discriminación y Protección de las Minorías en 1985.

convenciones de derechos humanos a favor y en resguardo de las minorías, ello no evitó que surgieran resistencias y obstáculos para llevarlas a la práctica. Tanto es así que distintos tipos de maltratos a estos grupos siguen ocurriendo.

La discriminación se expresa muchas veces en estereotipos que estigmatizan a estas minorías o a sus integrantes. Ello deriva necesariamente en una desigualdad de condiciones, materializadas en numerosas circunstancias en la privación de sus derechos y libertades, afectando la autoestima y mancillando el honor de las personas, que generalmente son víctimas del atropello por parte de aquellos que se encuentran o se sienten en una situación de poder. Estos mecanismos operan fortaleciendo argumentos excluyentes y ratificando sólidos prejuicios frente a ese “otro” diferente.

En la Argentina y en gran parte de nuestro continente estamos muy lejos de quedar libres de las distintas formas de discriminación entre las que se encuentran: el antisemitismo, la discriminación hacia los indígenas y hacia las minorías religiosas, el rechazo a los inmigrantes que no provengan de los países considerados centrales, la discriminación sexual y de género, y la discriminación étnica, entre otros registros.

La sociedad contemporánea debe organizarse alrededor del reconocimiento y de la legitimidad en la pluralidad, y no en función de un orden social que proscriba, censure o excluya a grupos socioculturales de la filiación que éstos sean. Solo así será posible construir una comunidad heterogénea, enriquecida por la diversidad cultural. Sociedades, en definitiva, en las que el respeto a la identidad del otro y el reconocimiento a su persona sean los canales hacia la integración.

La inmigración

Muy sucintamente podríamos decir que los procesos migratorios del siglo pasado en nuestro país fueron canalizados en el proyecto fundacional de la nación. La mencionada fórmula del mítico “crisol de razas” argentino puede ser vista, en algún aspecto, como un exitoso aplanamiento de las diferencias que conformó una sociedad considerablemente homogénea en la que se hizo difícil, por largo tiempo, percibir rasgos identitarios que dieran cuenta de la diversidad cultural que la configuraba. Sin

embargo, flexibilizada la intervención del Estado en el sentido de la “homogeneización”, así como la progresiva consideración de la “diferencia” como valor, se han hecho evidentes aquellas diferencias culturales que antes no se visualizaban o eran acalladas. Asimismo, distintos factores han propiciado el aumento de la visibilidad política en el campo de la afirmación cultural y de los derechos de la diferencia. Convenciones internacionales que reprueban la discriminación y abogan por derechos de este orden han sido ratificadas por muchos Estados, y también por el nuestro, y las constituciones prescriben derechos culturales cada vez más amplios.

En el mismo sentido, la Escuela de Ley de Harvard y el Programa de Derechos Humanos en el Encuentro Interdisciplinario sobre Minorías y Resolución de Conflictos Étnicos propusieron un debate sobre ello y se pronunciaron de este modo: “...creemos que hay alguna manera en que la asignación de derechos a grupos minoritarios puede a veces reducir el conflicto. A veces puede agravarlo, no lo sabemos. Hay un debate al respecto. Por lo tanto, estamos indagando cómo y qué tipo de derechos que ayudan a reducir este conflicto, pueden ser provistos, y cómo pueden ayudarnos la ley internacional, las normas de derechos humanos y otras prácticas”¹⁹.

Al mismo tiempo, a propósito de estos nuevos procesos han emergido algunos rasgos de la propia sociedad, si no de xenofobia, al menos de poca capacidad para admitir las diferencias que exhiben grupos socioculturales diversos. La crisis general del empleo en muchos países ha derivado en la afluencia de inmigrantes de distintos orígenes nacionales, a raíz de la cual se han activado en las sociedades receptoras —como se puede ver en el contexto europeo pero también en otras regiones— expresiones xenófobas y prejuicios raciales, étnicos, nacionales, religiosos o culturales. La misma crisis que en el orden local ha vuelto deficitarios los servicios sociales básicos provistos por el Estado, resulta una suerte de estímulo para que se culpe a estos grupos por una toma de recursos “que no les pertenecerían”. En nuestro contexto particular podemos citar las manifestaciones en rechazo de la asistencia en los hospitales públicos a residentes, legales o ilegales, de nacionalidad extranjera. Expresiones

¹⁹ Manikkalingam, R., 2001.

de este tipo referidas a derechos universales y a otros que no lo son pero que deben considerarse igualmente legítimos culminan, en ocasiones, en acciones violentas. Un ejemplo de estas situaciones queda ilustrado con el siguiente relato:

En los hospitales públicos de la Ciudad de Buenos Aires, los propios vecinos y la comunidad sanitaria argumentan en oposición a que los extranjeros puedan utilizar los servicios a la par de “alguien que es de aquí”. Más allá de que la salud es un derecho humano básico que debe ser garantizado a cuanta persona lo requiera, principio de universalismo presente, estas miradas, por cierto bastante frecuentes, generan violencias de distinto grado que van desde la hostilidad verbal a la privación de este derecho. Pero este “ser de aquí” se extiende también a los propios connacionales. Una visión bastante aceptada en la sociedad en general es la que desconoce el derecho a utilizar los servicios de los hospitales de la Ciudad de Buenos Aires a quienes residen en otras jurisdicciones. A modo de ejemplo: un vecino de Avellaneda, solo por cruzar “el Riachuelo” (límite entre la Provincia de Buenos Aires y la Ciudad de Buenos Aires) para atenderse en el Hospital Argerich, del barrio de La Boca, en plena Ciudad, podría ser discriminado. Una situación análoga se plantea en otro límite de la Ciudad en el cual la “frontera” es la avenida General Paz (límite jurisdiccional de la Ciudad) respecto del Hospital Santojanni, ubicado en el barrio de Liniers, también en la Ciudad de Buenos Aires.

Otro ejemplo muy singular es el de quienes residen en las provincias del sur de la Argentina. Aquí existe una ostensible discriminación entre los “nacidos y criados” y los “traídos y criados”, lo que traza una línea divisoria muy difícil de comprender pero muy tangible entre los pobladores de esta región. Estos son solo algunos ejemplos que se presentan en las relaciones de todos los días y definen situaciones vinculares que en innumerables oportunidades desencadenan hechos violentos.

En un espectro más amplio la asignación de la categoría de “gente problemática” a minorías étnicas, raciales o religiosas, y de modo más general a aquellos cuyos estilos de vida presentan su diferencia, da lugar, al igual que en otras latitudes, a un asociativismo social cuyo fin es la hostilidad y su contraparte una diferenciación reactiva. La figura del chivo expiatorio facilita así la atribución a un grupo determinado de la culpa o responsabilidad por las insatisfacciones sociales. Tramitaciones de este tipo abren un signo de pregunta sobre la convivencia entre identidades diversas. A medida que crece la exclusión del mundo del trabajo y que se acentúa la restricción de los servicios sociales, que alcanza tanto a los residentes nacionales como a inmigrantes de otros países, los primeros van rechazando a los

segundos. Los valores de la tolerancia y de la solidaridad social se debilitan material y simbólicamente en la sociedad extensa. Desde luego, la valoración y la aceptación del “otro inmigrante” serán de distinto signo (negativo-positivo) según el grado de prestigio que dicha sociedad le haya otorgado a las distintas culturas o a los distintos orígenes o nacionalidades. Así, los inmigrantes de origen europeo o norteamericano gozan, en nuestro país, de cierto reconocimiento que no logran los de origen sudamericano o asiático.

Los proyectos de homogeneización y los de *guetización* (al estilo del multiculturalismo norteamericano) pueden ser respuestas a la diversidad que lograron niveles de tolerancia aceptables y que deben ser valorados respecto de lo difícil que fue alcanzarlos. Sin embargo, de estas fórmulas no derivan sociedades enriquecidas por la diferencia. El *pluralismo*, entendido no como la simple variedad de opiniones sino como un conjunto de instituciones, organizaciones, partidos políticos, grupos de interés y de opinión, solo puede o debe ser un proceso de construcción que supone líneas de división y la necesidad de cohesión que constituya el conjunto.

Así, en intervenciones más acotadas, como un conflicto entre vecinos, o en procesos más amplios y complejos, tenemos la posibilidad como mediadores de estimular un cambio de actitud en quienes participan en ellos que propicie el respeto y el reconocimiento mutuos, y un cambio de mirada que permita un diálogo en el cual los individuos y el conjunto se enriquezcan con la diversidad.

La globalización o mundialización

Nos hemos referido ya en forma sucinta a algunos de los efectos derivados de los procesos de globalización. Podemos pensarlos, como se ha señalado, como una suerte de gran momento de expansión:

- expansión del capitalismo
- expansión cultural
- expansión de los medios de comunicación
- revolución tecnológica.

Uno de los fenómenos asociados con estos procesos en este escenario de flujos es la *desterritorialización*, que alude al

debilitamiento de las fronteras nacionales; junto a él aparecen los referentes conectados con la nación, y su complementario, la *reterritorialización*, en el marco de las profundas transformaciones contemporáneas relacionadas con la noción de *espacio*. Esta suerte de “desencaje” del territorio físico ha consolidado, como subraya Renato Ortiz, “una tendencia que incide directamente en los modos de sociabilidad y de expresión cultural”²⁰.

Lo global impacta en lo local, así como lo local incorpora de un modo particular aquello que circula en la red global, por lo que los nuevos procesos identitarios pueden ser abordados a partir de tres aspectos: lo local, lo nacional y lo global, que operan simultánea y transversalmente.

La *desterritorialización* propicia la emergencia de nuevas minorías o la visualización de minorías antes acalladas por medio de distintos dispositivos homogeneizadores. Se desarrollan nuevas formas de segmentación social y espacial que transforman el espacio (público-privado) y el tiempo (instantaneidad-virtualidad-simultaneidad), a partir de lo cual se organizan otros modos de estar juntos.

Es en estos procesos en los que es preciso pensar la cuestión de la cultura a partir de elementos que ya no serán solo nacionales, religiosos o étnicos, sino que se incorporarán a nuevas redes de significación, con otros referentes identitarios, en un amplio universo de signos y nuevos códigos de significación. Podríamos decir, entonces, que en este marco adquiere una nueva consideración la dimensión cultural.

En este sentido, el término *mundialización*, como lo analiza Renato Ortiz, permite visualizar a la cultura en el mismo flujo pero de modo diferenciado del proceso de transformación económica y tecnológica en el marco del fenómeno de la globalización. Dicho de otro modo, el concepto de globalidad nos permite advertir un mercado global y una tecnología global que, sin embargo, en el campo de la cultura adquieren especificidades distintas. En esta línea es posible pensar que el proceso en la esfera cultural es diversificado y no necesariamente plural, y así distinguir la noción de pluralismo de la idea de democracia,

²⁰ Ortiz, R., 2003 (a).

las que en ocasiones se piensan asociadas a tal punto que se las confunde²¹.

En referencia a la ya señalada construcción de nuevas identidades, se observa que, junto a la transformación del espacio (circulación de personas, mercancías, referentes simbólicos, ideas), del tiempo, y a la emergencia de nuevos y múltiples referentes simbólicos, se configuran las *identidades transnacionales*. Las industrias culturales también han devenido transnacionales y, a la par de las nuevas posibilidades de las que disponen y ofrecen los medios de comunicación, conforman una suerte de imaginario global o mundializador y nuevos modos de socialización en tramas de sentido diversas.

Asimismo, en este proceso de interpenetración cultural cada grupo social decodifica estos mensajes en el marco de su cultura, de sus condiciones particulares, y le asigna un lugar en su trama de significados. Intervienen entonces estableciendo superposiciones de códigos y de tramas de sentido que están en constante transformación. En este marco podrán emerger nuevas o transformadas identidades (la identidad se actualiza y se refuerza en el contacto con lo otro, con lo diferente) y procesos de *hibridación*.

Las hibridaciones se producen por la erosión de las viejas identidades. Una de las claves de estos procesos, como lo describe y explica García Canclini, es la transformación de las fronteras. Su análisis apunta a que, aun en las fronteras materiales que limitan países, se establece un espacio de intercambio y transformación de quienes transitan en ellas. A modo de ejemplo, el siguiente relato que nos acerca Jesús Martín Barbero verifica esta hipótesis:

“En una investigación acerca de qué está sucediendo en la frontera de México con Estados Unidos, García Canclini ha abordado tanto el lado mexicano como el lado norteamericano y con asombro ha descubierto que las transformaciones se están sucediendo en ambos lados. Es decir que frente a una cultura y a una sociedad en las cuales frontera significaba el muro, la barrera, la separación, la frontera es hoy el espacio de intercambio y de ósmosis más fuerte en cualquier país. Frente al centro, que sigue soñando sus raíces, que sigue protegiendo a su Edipo, los márgenes, las fronteras, están en un proceso aceleradísimo de fusión y de

²¹ Ortiz, R., 2003 (b).

transformación. A la pregunta de quién era él, un habitante de Tijuana respondió así:

*Quando me preguntan por mi nacionalidad o identidad étnica no puedo responder con una palabra, pues mi identidad posee repertorios múltiples. Soy mexicano pero también soy chicano y latinoamericano. En la frontera me dicen chilango o mexiquillo, en la capital pocho o nortño y en Europa sudaca. Los anglosajones me llaman hispanic y los alemanes me han confundido más de una vez con turcos e italianos*²².

Pero esta dimensión de identidades polisémicas o múltiples se presenta ante los sujetos en situaciones que no remiten solo a las fronteras materiales. Una cita de Ana María Machado²³ es suficientemente ilustrativa acerca de cómo se construyen, se funden y se transforman la subjetividad y la identidad del sujeto contemporáneo:

Me resta, por lo tanto, decir alguna cosa acerca de la identidad, antes de terminar estas palabras. Comienzo con una cita tal vez algo larga, pero autoexplicativa, del romanticista y ensayista Amin Maalouf, sobre su identidad:

“A los que preguntan, les explico con paciencia que nací en Líbano y allá viví hasta mis 27 años, que mi lengua materna es el árabe, que fue en traducción al árabe que leí a Dumas, Dickens y *Los viajes de Gulliver*, y que fue en mi aldea natal, la aldea de mis antepasados, donde experimenté los placeres de la infancia y oí algunas de las historias que más tarde inspirarían mis novelas. ¿Cómo podría olvidar esto? ¿Cómo puedo dejarlo de lado? Por otra parte, viví 22 años pisando el suelo de Francia, bebiendo su agua y su vino; todos los días mis manos tocaban sus piedras antiguas, escribo mis libros en su lengua, imposible considerarlo un país extranjero. ¿Seré medio francés y medio libanés? Claro que no. La identidad no cabe en compartimentos. No puede ser dividida en mitades, terceras partes o segmentos separados. No tengo varias identidades, tengo una sola, hecha de muchos componentes combinados, en una mezcla que es única, como para cada individuo.

“Algunas veces, después de explicar eso detalladamente, alguien pregunta... «¿Pero cómo se siente usted, en el fondo?». Durante algún tiempo, echaba en gracia la pregunta, siempre repetida. Pero ya no me hace sonreír más, no tiene la menor gracia. Parece reflejar una visión de la humanidad bastante común, pero muy peligrosa. Como si hubiese alguna pertenencia fundamental, una esencia inmutable y que se tuviese

²² Barbero, J. M., 1991

²³ Machado, A. M., 2004.

que «asumir una identidad para ser restregada orgullosamente en la cara de los demás».

No obstante, en esta dinámica de la desterritorialización también se desenvuelven procesos de reterritorialización en el interior de las naciones que pueden ser entendidos como la recuperación y la resignificación del territorio como espacio vital desde el punto de vista político y cultural. Estos procesos son, para Manuel Castells, espacios de resistencia, que dan lugar al surgimiento de movimientos sociales ligados a la lucha por una vida digna basada en la autogestión, desde los cuales es posible construir la identidad.

Aparecen también nuevos modos de articulación territorial con la forma de bloques regionales. Un ejemplo de ello es el pretendido “bloque latinoamericano”. El sociólogo chileno Manuel Antonio Garretón desarrolla en el artículo ya citado algunas hipótesis que se refieren a la dimensión cultural como un eje fundamental en la conformación de este bloque, atribuyendo a la cultura la capacidad de dar cohesión a las sociedades y señalando que desde ella principalmente “se organizan las fuerzas en lucha contra los poderes transnacionales de la economía o de las formas políticas de dominación”²⁴. En esta línea se propone la creación de un espacio cultural latinoamericano, que incluya líneas divisorias e intercambios recíprocos con el mismo carácter al que aludimos a propósito de la interculturalidad en el espacio intranacional. Así, ya no pensaríamos en viejas y conocidas fórmulas de “los hermanos latinoamericanos”, en clave homogénea, ni en aquellas que pretendieran dejar intactas las culturas nacionales.

La construcción de un conjunto que incluya la diversidad, y que esta a su vez opere en el conjunto, no deriva de una definición sino de procesos muy complejos que suponen acciones individuales y colectivas compartidas. Estos procesos no deben ser asociados solo con movimientos de “arriba hacia abajo”, sino que deben ser entendidos como una dinámica en la que aquellos se combinen con movimientos de “abajo hacia arriba” y también en forma transversal, en los distintos niveles, para poder superar las desconfianzas mutuas y consolidar cierta sustentabilidad²⁵.

²⁴ Garretón, M., 2003.

²⁵ Lederach, J. P., 2003.

La exclusión social

Nos hemos referido recurrentemente a las diversas formas de exclusión, en particular a las que se presentan en nuestro país, inscribiéndolas en el marco de procesos regionales y/o globales. Asimismo, podemos pensar en un arco más amplio, en el cual se visualicen las condiciones que se establecen a partir de la diversidad sociocultural que propician.

No es difícil advertir que los procesos de globalización o mundialización brevemente descritos no influyeron de igual modo en los diferentes grupos sociales, es decir que las condiciones generadoras de la exclusión socioeconómica impactan de modo desigual en el marco de estos procesos. En el mismo sentido, no todos los individuos o grupos de individuos participan en ellos y no todos los Estados nacionales se articulan igual en este mercado de flujos. Luego, se puede pensar que, para muchos sujetos, los efectos de la diferencia entre las expectativas de consumo global y aquello que les es negado en la vida real pueden constituir una forma de exclusión, la cual puede ser generadora de formas de relación con los otros.

El mapa contemporáneo derivado de este fenómeno o conjunto de fenómenos ha sido descrito por Marcelo Cavarozzi: “El último cuarto de siglo estuvo dominado por la desintegración y la fragmentación. En el tránsito del siglo XX al XXI las formas más extremas de dominación de clases, de asimetrías interregionales e interprovinciales y de dependencia en las arenas internacionales, no se manifiestan ni como colonialismo (interno o externo), ni tampoco como extracción de excedentes, sino más bien como exclusión, desintegración y ruptura del vínculo social. En efecto, la exclusión de esta época es estar al margen, sobrar; este fenómeno se vincula a la existencia de países enteros y clases sociales que, más que ser explotados, parecen *estar de más para los demás*”²⁶.

En un reciente programa de la televisión local en el que se abordaba el tema de los “niños en situación de calle”, el conductor formuló una pregunta por cierto recurrente: ¿estos chicos son “recuperables”? Una de las invitadas, licenciada en Psicología, opinó muy atinadamente que estos chicos, en la “absoluta

falta”, crean sin embargo lazos de solidaridad muy fuertes, construyen subjetividades, organizan espacios para vivir, sobreviven por la articulación en red que ellos mismos construyen; desde este punto de vista —señaló— podríamos reparar en que efectivamente no están desprovistos de recursos propios. Dicho de otro modo, si dispusieran de otras posibilidades, “tendrían con qué”. A modo de conclusión, o como punto de partida según lo entendamos, la invitada formuló una observación que estimula a un cambio de perspectiva. Decía que la sociedad en general ofrece respecto de la situación de estos niños o de ellos en tanto personas la simple indiferencia. En cambio, siguió, una sociedad en la cual la mayoría de los niños vive en la indigencia podría, de disponerse a atenderlos y a brindarles otras posibilidades, “recuperarse a sí misma”. Podríamos reformular entonces la pregunta: ¿esta sociedad es recuperable?

Los efectos de la exclusión se manifiestan, por tanto, en algo más que la simple conformación de grupos diferenciados por su nivel de acceso a bienes o servicios. La emergencia de numerosos y amplios grupos de excluidos, además de los efectos que derivan de su agrupamiento en torno a las demandas sociales, desarrollan nuevas formas culturales y articulan identidades necesarias para sobrevivir en condiciones de carencia, privación y desigualdad.

La sociedad debe ser examinada, no ya como grupos de clase, sino respecto de la frontera que marca esta escisión. En nuestro contexto, en los inicios de la década del '90 aparecieron los primeros carteles en las “villas miseria”, cuyo mensaje “bienvenida clase media” puede suscitar connotaciones encontradas pero que de algún modo confirma el nacimiento de una nueva categoría social: “los nuevos pobres”. La heterogeneidad constituida en estas “comunidades” a partir de los “recién llegados” es, sin duda, un campo propicio para un nuevo tipo de conflictividad entre individuos o grupos de individuos, cuyas diferencias son seguramente mayores que sus identificaciones, pero cuyo elemento central reside en la diferencia de códigos y/o pautas culturales. Puestas estas identidades a circular en el espacio comunitario o en el espacio público más extenso, se multiplican los conflictos derivados de la “diferencia”.

Si inscribimos esta problemática en el marco del proceso más general, vemos que la desocupación es una (si no la princi-

²⁶ Cavarozzi, M., 2003.

pal) de las causas de esta nueva categoría social que podríamos pensar como el rasgo estructural del modelo posfordista. Este es un problema al que se enfrentan, en mayor o menor medida, todos los países, y es bastante visible que así como algunos de ellos cuentan con políticas que los enfrentan con diversas fórmulas (seguros de desempleo, programas de capacitación y reinserción laboral, entre otras) que constituyen una red de contención, otros no lo hicieron a propósito de esta nueva situación.

Las sociedades latinoamericanas han experimentado distintas formas de integración con el trabajo; en este sentido, nuestra situación refleja un cuadro atípico en la región, dado que “...durante décadas la Argentina fue una sociedad relativamente bien integrada desde el punto de vista social. En líneas generales, esta integración se realizó en un contexto de pleno empleo, a través de un conjunto de instituciones que fue posibilitando la incorporación de un amplio sector de los trabajadores urbanos, en términos de derechos sociales, protección social y estabilidad laboral”²⁷.

La conformación del “movimiento piquetero” ha marcado un hito en la lucha social latinoamericana. Nuestro país “exportó” estas modalidades de lucha a tal punto que en el Forum Universal de las Culturas, realizado en Barcelona en 2004, pudimos observar, entre otras manifestaciones, un *stand* con invocaciones a estos nuevos actores colectivos de la Argentina.

La persistencia del desempleo estructural permite suponer que pronto nos encontraremos con un escenario con sujetos que nunca tuvieron un trabajo y que ya no tienen, como advierte Robert Dahl, las habilidades adecuadas para encontrarlo, por lo que necesitan “una formación con bases elementales, como aprender a poner el despertador y presentarse en su puesto a las 8.30 horas”²⁸. Esta situación revela la necesidad de hacer un esfuerzo sistemático para que los desocupados puedan pasar del asistencialismo a la ocupación.

Asimismo, es dable pensar que, en tanto no se revierta este panorama, las acciones en busca de satisfacciones a las múltiples demandas por parte de los desocupados tenderán a perpetuarse, y que sus formas de expresión o resolución transitarán

seguramente entre lo legal y lo legítimo. La percepción de la sociedad, con buenas y malas razones, ha ido girando de la simpatía y el reconocimiento al rechazo y al cuestionamiento de las demandas del movimiento piquetero. El resentimiento y la indignación en torno a ellos o a sus formas de protesta generan condiciones para la confrontación social.

En estos como en otros casos es preciso proponer “actividades de diálogo” que superen la simple negociación de los intereses en juego y que promuevan un intercambio entre los diversos actores sociales articulado en una red de relaciones sociales más amplias. La innovación y la creatividad de nuevos programas pueden emanar, en este proceso, de los propios participantes y del estímulo del trabajo conjunto. La participación en la elaboración de estos programas les permitirá obtener, siguiendo a Sennett, el reconocimiento de los otros que les restituya el respeto.

La “identidad piquetera” debe ser comprendida dentro de los márgenes de variabilidad, como señalan Svampa y Pereyra, pero en mayor o menor grado se asocia con la identidad del trabajador, y no con la figura en la que se los pretende cristalizar de jóvenes con pañuelos que cubren sus rostros y empuñan palos, lo que establece un vínculo inestimable al momento de buscar elementos o valores comunes que permitan la reinclusión de estos sectores en la dinámica social.

Otro fenómeno muy distinto en este sentido es el de la música popular conocida como “cumbia villera”, que es una de las formas —seguramente la que muestra el mayor grado de descomposición— en las que se manifiesta el quiebre que significa que más del 50% de los habitantes vivan bajo el nivel de pobreza y casi el 25% en la indigencia. En esta expresión relativa a la música —que liga la pobreza con el delito y este con un espacio compartido con la policía en el que la diferencia deriva de un desigual *status* de poder—, la supervivencia basada en el “aguante” sin ninguna expectativa de movilidad en ninguna dirección, en el lugar que le adjudica a la mujer y en la droga como elemento identitario, son algunos de los caracteres que definen esta derivación de “identidad villera”. El nombre de una de estas bandas (“Los pibes chorros”), como sostiene Narodowsky, condensaría, en el orden simbólico, “el hecho estético (maldito) del país exclusor”²⁹.

²⁷ Svampa, M.-Pereyra, S., 2003.

²⁸ Dahl, R., 2003.

²⁹ Narodowsky, M., 2004.

El desafío de restablecer alguna articulación con los grupos que se sienten representados en esta expresión popular tal vez sea para nosotros el desafío mayor. La complejidad que se manifiesta en la confrontación de valores indica la necesidad de diseñar múltiples estrategias, o “procesos, en plural”, como sugiere Lederach. Una intervención integral deberá proponer una diversidad de procesos y actividades particulares, generales e integradoras, a corto, mediano y largo plazo.

Diálogo intercultural

“Hoy en día, nadie es una cosa sola... El imperialismo consolidó la mezcla de culturas e identidades en una escala global. Pero su peor y más paradójico legado fue permitir que las personas creyeran que eran solo, sobre todo, exclusivamente blancas, negras, occidentales u orientales. Sin embargo, así como los seres humanos hacen su propia historia, hacen también sus culturas e identidades étnicas. No se puede negar la continuidad duradera de largas tradiciones, de moradas constantes, idiomas nacionales y geografías culturales, pero parece no existir ninguna razón, excepto el miedo y el prejuicio, para continuar insistiendo en la separación y distinción entre ellos, como si toda la existencia humana se redujera a eso. La sobrevivencia, de hecho, está en la conexión entre las cosas. En los términos del poeta T. S. Eliot, la realidad no puede ser privada de otros ecos [que] habitan el jardín” (EDWARD SAID, del párrafo final de Cultura e imperialismo)³⁰.

El interculturalismo nos invita a conciliar la diversidad con la igualdad de oportunidades de los distintos grupos e identidades culturales que se inscriben en el tejido social. Hoy, para la mayoría de la población de nuestro país, el problema es llegar a “conectarse” sin que se los obligue a resignar su diferencia y sin que se los condene a la desigualdad. En suma, llegar a ser ciudadanos en sentido intercultural.

Esta situación nos propone un enorme desafío y, a su vez, nos revela la necesidad de combinar múltiples campos de acción. Desde lo político y jurídico, internacional e intranacional, y desde la sociedad civil, a fin de constituir una sociedad diversa y universalista. Cuando decimos universalista pensamos en una universalidad que, en términos de Bauman, no es enemiga de la diferencia y no requiere “homogeneidad cultural”. La

búsqueda de universalidad así entendida “no implica la destrucción de la polivalencia cultural ni la presión por lograr un consenso cultural”³¹. La universalidad involucra decisiones sustentables, para lo cual es imprescindible “saber sobre las diferencias y desigualdades, sobre lo innegociable en la interculturalidad”³², y sobre las distancias que se establecen entre ellas. El proyecto intercultural apunta, nada más ni nada menos, a la capacidad para comunicarse entre sujetos diversos y para llegar a un mutuo entendimiento.

Desde luego, este propósito conlleva riesgos, conflictos y también cierta esperanza. Preguntarnos cómo se generan proyectos colectivos en un contexto cada vez más móvil y fragmentado es un requisito indispensable para la construcción de convivencia en entornos sociales fuertemente diversificados. La Mediación puede generar condiciones para la apertura de un nuevo espacio en esa dirección. Como mediadores, podemos, o no, comprometernos. Podemos poner a disposición las herramientas de la Mediación para construir puentes entre grupos socioculturales diferentes. Podemos implicarnos en este emprendimiento que supone intervenir desde el respeto y el reconocimiento del otro y de su otredad en escenarios marcados por el abismo de la desigualdad.

Si aspiramos a intervenir en estos ámbitos, es necesario que nos capacitemos en un marco mucho más amplio, que incluya técnicas y herramientas pero que apunte a la investigación en la intersección de las disciplinas que confluyen en el ámbito sociocultural. Es preciso elaborar programas de formación o capacitación para mediadores y agentes sociales (trabajadores del área de desarrollo social, de la educación, de la salud, líderes comunitarios y otros) con instrumentos propios de la Mediación así como también con saberes provenientes de disciplinas específicas. Y, luego, diseñar y proponer procesos de intervención orientados a reparar o restituir el tejido social donde haya rupturas, o a establecer nexos allá donde la diferencia o la indiferencia amenazan la posibilidad de constituir un conjunto. Parafraseando a Bauman, “vivir juntos en un mundo de diferencias” es la frase que representa el propósito que nos convoca.

³¹ Bauman, Z., 2001.

³² García Canclini, N., 2004.

³⁰ Cit. en Machado, A. M., 2004.

Entre los múltiples aspectos a los que nos podemos remitir al promover, pensar y establecer este diálogo intercultural, podemos señalar desde ya las cuestiones identitarias a las que sucintamente nos hemos referido. Pero tal vez el aspecto más relevante es el que destaca “las diferencias que presumiblemente se relacionan con los límites comunicacionales entre las *comunidades de significado*, que habitualmente llamamos *diferentes culturas*”³³. Por cierto, no podemos esperar que el eje de la incomprensión se nos aparezca de modo aislado e identificable, y mucho menos que los interlocutores despejen los múltiples indicadores presentes en el mensaje. Pero, desde nuestro lugar, lo menos feliz que podemos hacer es confundirla con “disfuncionalidad de la comunicación”, “malentendidos”, “equivocos” u otras fórmulas tan utilizadas en nuestro campo. La posibilidad del universalismo al que aludíamos se apoya en cierta capacidad común de los sujetos para lograr una comunicación posible, aun sin apelar a significados compartidos e interpretaciones predeterminadas. En cierto *saber cómo seguir* podemos encontrar una vía para facilitar ese diálogo si conseguimos “seleccionar respuestas adecuadas a los movimientos del otro”³⁴. De lo que se trata al fin es de comunicarse entre sujetos diversos y de llegar a un mutuo entendimiento, pero sin dejar de tener en cuenta, como mediadores o facilitadores del diálogo, cómo pueden seguir otros que pueden y tienen derecho a hacerlo de manera diferente.

Estos propósitos requieren un trabajo profundo en el cual debemos acudir a nuevas categorías, a nuevas perspectivas y, sin duda, a nuevos contextos de Mediación, los cuales muchas veces no vienen dados, no emergen, sino que hay que “inventarlos”. El siguiente relato puede ser ilustrativo de esta circunstancia:

La experiencia refiere a un breve trabajo como operador de calle, en el marco del “Programa de Atención Integral de Niños, Niñas y Adolescentes en Situación de Calle” que lleva adelante el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en el cual una colega y amiga, la licenciada Mar Lucas Gómez (especialista en Resolución de Conflictos), participó en su diseño.

³³ Bauman, Z., 2001.

³⁴ Bauman, Z., 2001.

El propósito del programa es establecer contacto con niños que viven solos en la calle, esto es, sin adultos a cargo, e iniciar con ellos el trabajo camino de revinculación familiar o de encontrar alguna situación de convivencia en la que puedan restituirse sus derechos de niños: salud, educación, vivienda digna, protección y un vínculo afectivo. En este tránsito podría decirse que las intervenciones son múltiples: establecer un vínculo con el niño que a él le resulte confiable, establecer acuerdos, sostener los acuerdos, generar condiciones para mantener reuniones con la familia si la hubiere, facilitar que puedan asumir tratamientos en adicciones o tratamientos médicos en general (seguimientos de embarazos, control de VIH, desnutrición, curaciones de heridas, sarna, etc.), facilitar el acceso a recursos de este u otro tipo en las instituciones que tienen obligación de atenderlos pero que no ponen a disposición puentes que ellos puedan transitar. Otro registro es el de la articulación y coordinación de los recursos, sean estos de vía estatal, privada o de organizaciones civiles. Todo esto se hace, en general, con el niño viviendo en la calle.

Una situación cotidiana, en este tránsito, es la de los conflictos que se suscitan entre ellos y en los que la violencia es un modo de relación. Luego, siempre están presentes los conflictos con los vecinos en los que no pocas veces interviene la policía. Hay que mediar, hay que facilitar la comunicación, hay que establecer condiciones de enunciación y de recepción, hay que habilitar la palabra. Para ello hay que estar legitimado, por los niños, por los vecinos, por la policía, para intervenir y este lugar de legitimación hay que construirlo. Hay que propiciar un diálogo en una situación en la que, parafraseando a Norbert Elías, “nadie sabe cómo hablar con nadie”. Desde luego el avance es lento. Primero se trata de trabajar con los distintos actores pero muchas veces los tiempos se precipitan por algún acontecimiento: “los chicos estaban drogados”, “los chicos se emborracharon”, “los chicos robaron”, “los vecinos llamaron a la policía”, “la policía se los llevó”, “la policía los golpeó”, “la policía los internó en un instituto de minoridad o los devolvió a la calle”. El proceso es bastante informal, por cierto, y en el límite de la imposibilidad.

Lo que intentamos representar es la idea, no original pero sí atendible, de que la Mediación no llegó con un catálogo de contextos: penal, escolar, familiar..., sino que fuimos nosotros quienes inventamos estas categorías. Esta experiencia y muchas otras nos revelan que tal vez podamos agregar, dentro del campo de la Mediación Comunitaria, la de “mediador urbano”, a fin de poder intervenir en la multiplicidad de situaciones que se presentan y se expresan en el espacio público.

CAPÍTULO VIII

PRINCIPIOS DE LA MEDIACIÓN

*“Si tú tienes una manzana y yo tengo una manzana,
e intercambiamos las manzanas, entonces tanto
tú como yo seguiremos teniendo una manzana.
Pero si tú tienes una idea y yo tengo una idea, e
intercambiamos ideas, entonces ambos tendremos
dos ideas” (GEORGE BERNARD SHAW).*

En los diversos recorridos que hemos trazado hasta aquí es posible vislumbrar nuestra concepción sobre la Mediación así como también algunos de sus fundamentos y valores. Es un buen momento, entonces, para tratar de definir una “forma” que nos sugiera las claves para pensarla y actuarla.

Con este propósito volvemos a Six, quien distingue entre una postura *cerrada* —que atribuye a la vía americana—, desde la cual se propicia “la permanencia de cada uno en su lugar”, y otra *abierta* —en la que ubica la vía europea—, como un “espacio intermediario” (espacio público) desde el cual se propone la “dinámica del individuo”. En esta última, la Mediación es valorada como un terreno privilegiado para el ejercicio de la libertad, “un lugar de crecimiento y desarrollo” a partir de —en la expresión de Habermas— un “actuar comunicacional”¹. Desde esta perspectiva se interpreta el conflicto como un proceso, no de restauración, sino de formación de un orden. Aun cuando esta idea contenga un rasgo propio de las utopías, creemos que es atinado considerarla un norte al cual dirigir nuestras acciones con la intención de acercarnos a una convivencia pacífica que propicie y facilite el enriquecimiento de los individuos y de la sociedad.

¹ Six, J.-F., 1997.

Debemos examinar entonces los valores y los principios que el mediador debe poner en acto. Así, nos encontramos con aquellos que pueden considerarse fundacionales de la Mediación: la *neutralidad*, la *confidencialidad* y la *voluntariedad*. Reiterados debates y análisis alrededor de estos axiomas han revelado tanto sus virtudes como las dificultades que se presentan al momento de procurar su anclaje teórico o su traducción en acciones concretas. Tal vez no resulten adecuados a todos los contextos o en relación a toda concepción de la Mediación. En cualquier caso, vale el esfuerzo de volver la mirada sobre ellos a fin de revalidarlos, resignificarlos o reformularlos, así como también de indagar respecto de otros principios o valores que puedan constituir la base o la esencia del acto de mediar y que puedan delinear la *actitud del mediador*.

La neutralidad

Esta idea es seguramente la más proclamada, discutida, desmentida y resignificada en el marco de la Mediación. Por ello, nos parece necesario intentar una nueva reflexión a fin de repensar su necesidad, su cualidad y su pertinencia, o no, en este campo. Una primera cuestión es situar la necesidad/posibilidad de la neutralidad en las distintas instancias de aplicabilidad, relativas a la concepción, al proceso o a la intervención del mediador.

Si el pluralismo es el horizonte deseado, existen distintos modos de compatibilizar las diferencias como manifestaciones de la diversidad que lo define. Aunque esta condición podría referirse al conjunto de los ámbitos en los que se desarrolla la Mediación, es en el área social donde la propuesta de la tramitación de las diferencias y/o gestión de los conflictos por la vía del diálogo constituye una alternativa tan necesaria como singular.

Una primera acción será lograr la adhesión y la voluntad de participación en procesos de este tipo de los actores involucrados en una determinada situación de conflicto. Resulta por demás evidente que la propuesta en sí misma no implica condición de neutralidad alguna.

Luego, es de esperar que el mediador, en tanto portador y portavoz de esta ideología, impulse la circulación de estas creen-

cias y valores en el desarrollo del proceso. Por otra parte, la puesta en práctica del dispositivo de la Mediación se rige por reglas preestablecidas que pretenden ciertos efectos y fijan ciertas condiciones. De allí se desprende que la neutralidad no es una condición que pueda prevalecer en el proceso, al menos en un sentido estricto. Pero como todo enunciado encuentra su validez en la puntuación de la secuencia, esta podrá iniciarse en el pacto de adhesión que supone la participación voluntaria de los individuos o grupos de individuos en estos procesos. De este modo quedaría allanado, en principio, el camino hacia la pretendida neutralidad.

Analicemos ahora la posibilidad de que la intervención del mediador respete determinadas condiciones de neutralidad. En este sentido, la distinción entre *neutro* y *neutral* permitió superar la situación de que la intervención de un tercero en la escena de la disputa modifica necesariamente su dinámica. Los términos que frecuentemente se han asociado con la puesta en circulación de este principio son:

- imparcialidad
- equidistancia
- equidad.

Estos conceptos aluden a las condiciones que no deben faltar en todo proceso de Mediación y que deben ser tenidas en cuenta por el mediador en su desempeño. Se identifican así algunas de las claves —como la intervención/abstención y el involucramiento/distancia (respecto de los participantes, de sus perspectivas o de sus aspiraciones en cuanto al resultado del proceso)— que señalan los límites probables o deseables de la acción mediadora y delimitan los bordes de la neutralidad. De esta propuesta nacen algunas preguntas relativas a cómo establecer estas condiciones simultánea y convenientemente y, en todo caso, a cómo definir la intervención que las incluya.

Se manifiestan aquí las primeras contradicciones. La *equidistancia* (entendida como distancia análoga del mediador respecto de los participantes, de sus perspectivas y de sus aspiraciones en el resultado del proceso) parece ser incompatible con la equidad, como condición que conlleva una distancia diferencial que ayuda a superar las asimetrías de distinta naturaleza —discursivas, de poder u otras— que existen entre los actores

involucrados, con el fin de facilitar que todos dispongan de las mismas oportunidades de participación y de decisión en el desarrollo del proceso.

Otro de los supuestos es la *imparcialidad del mediador*. Esta condición ha sido descrita generalmente como la capacidad para actuar “ni a favor ni en contra”, sea de un participante, de una visión del conflicto, de una alternativa para resolver las diferencias, etc. Asimismo, una correcta intervención debe evitar identificaciones y simpatías o antipatías respecto de los participantes, de sus perspectivas y de sus expectativas. Esta condición no reviste, en general, mayores inconvenientes para un mediador con cierta experiencia. Sin embargo, la imparcialidad se hace más difusa cuando se la encuadra dentro del diseño de las estrategias del proceso, ya que estas implican una elección de oportunidades y una secuencia de decisiones. Del mismo modo, al momento de formular preguntas con diversos propósitos no es posible eludir la toma de posiciones, expresada en la orientación, en la intención, en la intensidad y en la forma del cuestionario.

El mediador decide sus acciones en virtud de lo que estima más favorable para el proceso y para los participantes. En este caso, su apreciación de la situación involucra, además de sus saberes específicos, la ideología propia de toda persona. En un sentido más general, debemos tener en cuenta también que así como no existe un discurso ajeno a las condiciones sociales y culturales de producción, no existe tampoco un discurso que sea recepcionado fuera de este tipo de condiciones². O sea que tanto las intervenciones del mediador como las interpretaciones que de ellas hagan los participantes llevan *marcas* o improntas socioculturales. En suma, sus ideas, creencias y valores estarán presentes como las huellas que su cultura y su biografía imprimieron a su propio discurso. Desde su peculiar subjetividad —entonces— comprenderá el conflicto, escuchará las narraciones de las partes y estimulará líneas de trabajo específicas.

Al considerar las claves anteriormente señaladas (intervención-abstención, involucramiento-distancia) parecería que los márgenes de la neutralidad se hubieran ampliado. Precisa-

² V. De Ipola, E., 2002.

mente de esta forma se hace posible el desarrollo de una intervención que promueva una “transformación”, individual y/o del vínculo entre los participantes. El límite podría situarse así en la exigencia de que el mediador se abstenga de emitir juicios o de proponer soluciones acerca de la situación abordada.

La fórmula “ni tan lejos ni tan cerca” (involucramiento-distancia) se propone como una suerte de contorno de la intervención en el marco de la neutralidad. Sin embargo, rápidamente se advierten las dificultades para precisar la medida y la calidad necesarias y/o favorables, en general o en particular, en cuanto a los desacuerdos en los que decidimos intervenir. Mucho más difícil aún será encontrar esta medida en la acción. Esta condición supone, por tanto, una posibilidad y un riesgo en el propósito de ayudar a los participantes en su emprendimiento.

Otra cuestión en la que es preciso reparar es que, como mediadores, generamos una expectativa y un objetivo que llevan implícito el riesgo del éxito o del fracaso de nuestra intervención. También es cierto que al emprender este camino tendemos naturalmente a proyectar, como expresión de deseos, la resolución del conflicto como una suerte de “final feliz”. Estas y otras variables inciden también en nuestra percepción y en la dinámica del proceso.

Por todo ello, consideramos que el trabajo en equipo, la presencia de observadores en el espacio de Mediación, la práctica supervisada o el “equipo reflexivo”³ que acompaña el proceso, constituyen contribuciones esenciales a fin de aprovechar las oportunidades y de minimizar los problemas que esta condición conlleva. En cualquier caso, sabemos que el equilibrio que se logre tiende a ser inestable.

Estas contradicciones (así como otras que no analizamos aquí) nos conducen hacia la búsqueda de una fórmula capaz de sintetizar los aspectos positivos de cada una de estas funciones. En esta línea, la idea de *multiparcialidad*, que distintos autores han desarrollado, surge como una forma capaz de conjugar las buenas intenciones con cierto equilibrio entre las tensiones emergentes en su interacción. Sin embargo, un enunciado y la simple voluntad no son suficientes para resolver por la vía de “los muchos” (multiparcialidad) lo que no hemos logrado con “los

³ Suares, M., 1997.

pocos” (imparcialidad-neutralidad). Los obstáculos o las dificultades para establecer las condiciones de equilibrio conforme a esta postura continúan igualmente presentes en las contradicciones ya señaladas.

Para salir de este atolladero podemos reparar en el término *DeNeutralidad* (neutralidad + involucramiento), concebido por Marinés Suares⁴, referido a la idea de la “simultánea interacción” entre ambos términos como instancia dialógica⁵. En nuestra opinión esta propuesta problematiza la cuestión, y tal vez este sea su propósito, en tanto expresa la tensión entre neutralidad e involucramiento. En cualquier caso no podemos dejar de advertir que esta fórmula no resolvería la cuestión central —es decir, cómo sostener condiciones de neutralidad— así como tampoco la difícil determinación acerca de cuándo, cómo y con qué propósitos nos involucramos.

Reconocer y asumir los obstáculos y las contradicciones inherentes a las condiciones analizadas hasta aquí nos permitirá despojarnos de la omnipotencia de la *neutralidad*. Esta condición, entonces, consiste en la necesidad de que el mediador actúe como “tercero supuesto neutral” y de que, en este caso, indague y defina qué cualidades debe desarrollar para poder desempeñar su rol. Entre ellas, debemos atender fundamentalmente al *respeto* y al *reconocimiento* de la otredad y de la libertad de los individuos.

El compromiso de confidencialidad

Quienes nos dedicamos a esta tarea sabemos que la confidencialidad es una característica esencial del proceso de Mediación. Por este motivo, más allá de la obligatoriedad que prescriben las normas referidas a la Mediación prejudicial, el carácter confidencial comprende también las mediaciones privadas y las comunitarias.

Esta cualidad, explicitada en un primer momento a las partes, se le atribuye tanto a las reuniones conjuntas como a las privadas mantenidas con cualquiera de los participantes (“par-

⁴ Suares, M., 1997.

⁵ Acerca del “Dialogismo” puede verse Arfuch, L., 2002.

tes”, abogados, asesores y otros). Se trata de una condición que impone límites muy precisos a la transferencia de toda información vertida en este marco y que contribuye a mantener un diálogo más distendido con y entre los participantes. Asimismo, resguarda al mediador de la obligación de actuar como testigo en un eventual proceso judicial en el cual se exponga la situación dirimida en este espacio; ello nos lleva a preguntarnos cuál sería el inconveniente de asumir una carga pública de esta índole, incluyendo en última —o en primera— instancia la voluntad de los participantes.

Quizá por creer que la confidencialidad es suficientemente evidente, indiscutible y fácil de sostener, no nos cuestionamos acerca de las premisas que la sustentan, así como tampoco sobre su real alcance. Creemos necesario entonces revisar algunos aspectos que —en nuestra opinión— deben ser analizados y, en todo caso, reformulados.

El convenio

La tan recomendada firma del convenio de confidencialidad no ha sido adecuadamente delimitada en cuanto a su sentido y alcance. En primer lugar, nuestro sistema jurídico reconoce los convenios, sean verbales o escritos, por lo que interpretamos que su firma no es imprescindible. Esta situación nos invita a profundizar en el tema y a considerar la construcción de esta condición.

La creación de un compromiso involucra a todos los actores del proceso, entendiendo al mediador como a uno de ellos. Su propuesta tiene lugar cuando el conflicto está atravesando el estadio de la “imposibilidad”, es decir, cuando las personas no han podido resolver sus diferencias por sí solas. En este momento inicial la relación de confianza mutua entre los involucrados puede encontrarse seriamente deteriorada o fuera de toda consideración, por lo que resulta —al menos— dudoso que una “invitación compulsiva” a contraer un primer compromiso pueda ser interpretada por los participantes como una contribución en el sentido de generar confianza entre ellos, en el proceso o en el rol del mediador.

Empero, si evaluamos su verdadero alcance el panorama se hace aún más difuso. Son comprensibles la necesidad y la liber-

tad que tienen los involucrados de transmitir lo que les acontece a quien ellos eligen como interlocutor fuera de este ámbito. Ante esta realidad, la única manera de generar un compromiso formal que no esté vacío de sentido es haciéndolo emerger de la propia convicción de las partes respecto de su utilidad.

En los conflictos que involucran a múltiples actores, y más aún, en los conflictos públicos, la obligatoriedad de esta condición deviene insostenible o simplemente irrelevante. En este tipo de escenarios de orden social, la posibilidad de transferir la información facilita —como señala Gachi Tapia— la transparencia, tan positiva como imperiosa en procesos complejos. Así, en estos y en otros casos, se debe trabajar con los participantes sobre los aspectos que serán divulgados o preservados fuera del ámbito de la Mediación, ya que es el mejor modo de establecer condiciones que ellos mismos juzguen favorables.

Lo expuesto hasta aquí revela que el compromiso de confidencialidad no parece ser un prerrequisito, sino más bien una condición a configurar según las particularidades de cada caso y la necesidad de los involucrados. Esta perspectiva, bastante difundida, resuelve así los límites de esta condición.

Por otra parte, el deber de confidencialidad contempla excepciones, es decir, situaciones en las cuales el mediador queda relevado de este compromiso. Sin embargo, es habitual que se encuentre con imprecisiones en las normas que le devuelven el poder y la responsabilidad de afrontar en soledad esta valoración así como las dificultades para sostenerla.

Estas pocas señales demuestran que algo está desajustado en lo que atañe a la necesidad y al beneficio de aplicar este instrumento. Al mismo tiempo, la condición de confidencialidad que debe respetar el mediador es central en el marco de estos procesos y también, en nuestra opinión, respecto de aspectos mucho más amplios que los límites explicitados en los convenios habitualmente utilizados.

Plantear esta condición como inherente al proceso de Mediación nos induce, en muchos casos, a formularnos una pregunta de orden ético: ¿hicimos lo correcto? En ocasiones no hemos encontrado una respuesta que no nos suscite cierta inquietud. Esto nos llama a reflexionar acerca de cómo configuramos y delimitamos nuestra intervención y, al mismo tiempo, pone de manifiesto los dilemas que esconde el cumplimiento de esta

obligación. Todo esto subraya la responsabilidad y la prudencia que requieren nuestro trabajo en general y nuestras intervenciones en particular.

El respeto por las historias

Otra de las situaciones en la que puede ponerse en juego la confidencialidad es en ocasión de exponer los casos con propósitos pedagógicos, como contribución al campo de la investigación o de la reflexión crítica. Como sabemos, la palabra *exponer* alude a la acción de *dar a conocer*, así como también a *situar un objeto en contingencia de dañarse*. Las personas acuden a un espacio en el que cuentan su historia, revelan aspectos íntimos de su personalidad y de su vida, y ponen a circular sus dolores. Si la confidencialidad se traduce en el secreto, es preciso entenderla como la consideración por la identidad profunda de alguien, de su persona, de su historia, de sus dolores. Cuando decidimos traspasar los límites de la confidencialidad —esto es, cuando escribimos, cuando narramos o cuando escuchamos el relato de un caso— nos situamos en el difuso borde del respeto.

Entendemos que los casos son “objetos” que nos permiten revisar y profundizar la teoría, nos convocan a investigar en otras disciplinas, abren preguntas, y pueden ayudarnos a encontrar nuevas respuestas; pero, sobre todo, son un fragmento de la privacidad de las personas. No es suficiente, entonces, sustituir los nombres o algún otro aspecto creando una fórmula de aparente anonimato. Aunque logremos la disolución de toda huella de los protagonistas, sabemos que hemos usurpado su historia, que nos hemos apropiado de ella, que la estamos *exponiendo*. Si en esta ocasión el fin justifica los medios, hagámoslo —simple e inequívocamente— con Respeto.

Voluntariedad

Esta es una de las condiciones más aceptadas en este campo. Sin embargo, no dejan de aparecer a propósito de ella entredichos y contradicciones.

La ley argentina, por ejemplo, prevé una instancia de Mediación obligatoria para algunos casos. Los argumentos a los que habitualmente se apela para defender esta obligatorie-

dad desatienden el que para nosotros es un atributo irrenunciable de la Mediación: el ejercicio de la libertad de los individuos. Esta imposición es frecuentemente justificada por medio de lo que podríamos llamar la “evidencia de satisfacción”, que significa que, aun cuando los participantes no hubieran elegido esta vía, se presupone que a través del proceso de Mediación experimentarán una transformación que hará posible llegar a acuerdos más satisfactorios para ellos. En esta apreciación se percibe un evidente sentimiento de superioridad de quienes no solo creen saber algo que otros no saben, sino que además se atribuyen la capacidad de decidir qué es bueno para esos otros.

El argumento de la obligatoriedad gira también alrededor de la eficacia estratégica en cuanto a la difusión de estos métodos y a su noble fin: contribuir a la paz social. Si de ello se trata, será seguramente más acorde a este principio concentrar los esfuerzos para mejorar cada día la calidad del trabajo desarrollado, evitando el empleo de instrumentos imperativos que ningún bien le hacen a esta incipiente profesión y que la devalúan como recurso útil para la sociedad.

A pesar de que esta obligatoriedad se circunscribe formalmente a la presentación de las partes y no a la participación en el proceso, en realidad constituye algo más que una simple invitación. Ello puede aplicarse también a las convocatorias que, no siendo obligatorias (como las emanadas de un centro privado o de gestión estatal en el ámbito comunitario), puedan tener el mismo efecto.

Si ninguna acción es inocua, podemos suponer entonces que la abstención de involucrarse en un proceso de esta índole o bien el modo de interpretar esta decisión pueden producir efectos en el mismo conflicto. De hecho, en estos casos es común encontrar un notable cambio en los protagonistas. Así, una actitud de abstención es interpretada frecuentemente como una “falta” por parte de quien no acepta la invitación: falta de interés, falta de compromiso, etc. En cualquier caso es preciso tener en cuenta entonces que en tanto el proceso comienza en la primera consulta, desde ese mismo momento estaremos influyendo de algún modo en el conflicto, en la percepción respecto de este y en los participantes. En este sentido, es importante subrayar que la condición de voluntariedad bien entendida

impide establecer categorías o cualificar las actitudes de quienes no valoran estos métodos —o no los consideran adecuados para tramitar una situación específica— así como tampoco las de quienes reconocen su importancia.

Por otra parte, aunque no conseguiremos sortear los manejos que los participantes pueden intentar en el contexto donde se desarrolla el conflicto, podemos evitar contribuir a ellos. Debemos tener presente que muchas veces la solicitud de llevar un conflicto a una instancia de Mediación puede encubrir cierta manipulación, voluntaria o involuntaria, por parte de quien toma la iniciativa. Esta propuesta puede ser también la expresión de un desafío.

Más allá de los impulsos particulares que los llevan a involucrarse, para que la Mediación funcione es preciso que durante su transcurso los participantes demuestren algún grado de motivación. El mediador debe propiciar que la participación en el proceso y el tránsito por esta experiencia sea un verdadero ejercicio de libertad de los individuos.

Este recorrido por algunos de los principios que conforman el centro de las enunciaciones teóricas de la disciplina nos brinda el marco necesario para emprender el análisis de otras características que consideramos fundamentales en el proceso de Mediación.

Hacia nuevas formulaciones. La actitud del mediador

En nuestra experiencia como individuos, como sujetos sociales, en nuestros recorridos académicos y profesionales incorporamos saberes constituidos, premisas, postulados, axiomas e ideas, que conforman cierto bagaje intelectual e instrumental, que nos permiten economizar opciones y acortar caminos. Pero muchas veces consentimos que nuestro pensamiento descansa demasiado en ellos, los naturalizamos y no dejamos que nuevas ideas emerjan o nuevas representaciones se establezcan. Esta percepción nos condujo a intentar el difícil ejercicio de poner entre paréntesis algunos supuestos y convicciones para iniciar una nueva reflexión.

En este propósito una experiencia docente en el campo de la Arquitectura nos resultó estimulante y orientativa:

Este breve relato alude a una experiencia docente del arquitecto Louis Kahn. El tema a desarrollar era un “monasterio”. Propuso a los asistentes del curso partir de la suposición de que hasta ese día no hubiera existido nunca un monasterio. Se debían olvidar entonces todas aquellas palabras que representaran un monasterio tradicional: monje, refectorio, capilla, celda, etc. Este ejercicio les permitió pensar y encontrar formas y relaciones que no hubieran tenido posibilidad de surgir si se hubieran atendido al programa.

En palabras de Kahn: “...Estoy seguro de que si a los estudiantes se les hubiera entregado un programa de los requisitos no habrían surgido de la clase ideas de este tipo [en referencia a los proyectos producidos por los alumnos]. El núcleo originario del concepto monasterio no se perdió; más bien, al reconsiderar su espíritu, se le agregaron nuevas comprobaciones”⁶.

Del mismo modo, nos propusimos olvidar por un momento las palabras *neutralidad*, *confidencialidad* y *voluntariedad* con tanta connotación en el ámbito de la Mediación. Esto nos permitió descubrir, en el sentido de despojar de la cobertura, los rasgos que para nosotros son esenciales en el acto de mediar y que conforman la *actitud del mediador*.

El respeto y el reconocimiento

Ya hemos hablado, a propósito de la interculturalidad, de la idea de tolerancia como un estadio menor al reconocimiento. Hemos intentado también aproximarnos a las nociones de respeto y de reconocimiento de la diferencia en diversos pasajes del texto. En un sentido más general, al enunciar las *condiciones de posibilidad del conflicto* hemos indicado entre ellas:

- la “escasez de respeto mutuo”
- la exigua capacidad de reconocimiento de la diferencia o de la “otredad” que tienen una sociedad y/o sus integrantes.

Es fácil advertir que el mediador goza en mayor o menor medida de las mismas virtudes o del mismo déficit que cualifica a la cultura de la sociedad que integra. Por lo tanto, es preciso considerar estas condiciones como parte del trabajo personal que debe emprender todo aquel que se proponga actuar en este rol.

⁶ Kahn, L., 2002.

Richard Sennett, en su brillante libro ya citado, se ocupa de los factores que hacen que el respeto mutuo sea algo tan difícil de alcanzar. Él reconoce que la escasez de respeto es uno de los problemas centrales del tiempo actual y de las relaciones humanas en general: “...con la falta de respeto no se insulta a otra persona, pero tampoco se le concede reconocimiento; simplemente no se la *ve* como un ser humano integral cuya presencia importa...”⁷. Si pensamos el respeto asociado al reconocimiento, como él propone, encontraremos que es grande el esfuerzo que requiere este emprendimiento. Las dificultades que se nos presentan para alcanzar este objetivo pueden ser identificadas si nos planteamos aquella pregunta: ¿somos realmente capaces de reconocer a *un otro tan otro*, precisamente en su diferencia?

Levinás, considerado el “filósofo del otro”, se refiere a la noción de respeto indicando que, “antes de ser un mandamiento”, describe cierta situación. Utilizando “el rostro” como lo que representa a la persona, al yo y al otro, dice: “...Desde el momento en que estoy en relación con el rostro del otro, en que hablo al otro y en que escucho al otro, la dimensión del respeto está abierta. Después resulta preciso, naturalmente, hacer que la ética esté en consonancia con esa situación y que resista a todas las violencias que consisten en reprimir el rostro, en ignorar el rostro o en reducir el respeto...”⁸.

Por su parte, Six concibe al respeto como uno de los principios fundamentales y una de las cualidades con las que debe contar el mediador, y lo sintetiza con esta expresión: “el otro diferente a nosotros, es un hombre como nosotros, en condición de igualdad”⁹.

El respeto juega un papel sumamente significativo en nuestro trabajo como mediadores, tanto en función de nuestra relación con “los mediados” como en virtud de los conflictos por los cuales somos convocados. Por cierto, no se trata de una tarea sencilla, y está lejos de derivar del voluntarismo o de una simple enunciación. Es necesario, entonces, que reflexionemos sobre las distintas formas en las que con frecuencia establecemos la

⁷ Sennett, R., 2003.

⁸ Cit. en Derrida, J., 2001.

⁹ Six, J.-F., 1997.

“relación de ayuda” con los participantes para poder sostener en todas ellas esta condición.

Asimismo, no podemos dejar de reparar en los “desvíos” que muchas veces surgen en forma menos evidente cuando abordamos situaciones con acento en la desigualdad. Entre ellas, Sennett señala: la compasión, la caridad, el asistencialismo, el voluntariado intrusivo, la dependencia degradante, y tantas otras que pueden estar presentes cuando intervenimos en el ámbito social, en particular cuando debemos traspasar la “frontera de la desigualdad”. Además, la “angustia del privilegio” y el “temor de ofender” de quienes intervienen con el fin de ayudar pueden configurar obstáculos para lograr una relación de respeto mutuo¹⁰.

Sin embargo, aun de manera menos perceptible, las dificultades aparecen también en las intervenciones en condiciones que podríamos considerar simétricas o que no están marcadas por la desigualdad. El respeto por el otro involucra también su autonomía, concepto que no apunta a la comprensión, sino precisamente a aceptar en los otros lo que no podemos entender respecto de ellos. A continuación relatamos una situación en la que hemos tenido la oportunidad de “mediar con mediadores” y donde a nuestro parecer se ponen en acción algunos de los supuestos analizados.

“Mediar con mediadores”

Como en cualquier equipo de trabajo, los mediadores que forman parte de un mismo Centro tienen sus identificaciones y empatías personales y profesionales, las cuales quedan al descubierto al momento de constituir el grupo de trabajo para una situación específica. Esto significa que emergen las afinidades de quienes tuvieron la oportunidad de mediar juntos y alcanzaron un resultado positivo, o simplemente se sintieron a gusto y estimulados en la tarea compartida.

Recordamos una pareja de mediadores que intervenía en forma habitual en un Centro de Mediación Comunitaria. Muchas eran las coincidencias en la apreciación del conflicto, en el diseño y despliegue de estrategias, en su encuadre y enfoque, en su análisis posterior a la Mediación. En sus anotaciones coincidían en remarcar con llamativa similitud palabras clave que surgían de los diálogos.

¹⁰ Sennett, R., 2003.

Ambos se enorgullecían de su trabajo: escuchaban cargados de curiosidad, los nucleaban los mismos intereses, preguntaban con tanta agudeza que llegaban en forma directa al centro del conflicto, eran respetados y sabían respetar. Sin embargo, en el último tiempo se habían comenzado a hacer visibles algunos signos de lo que se podía pensar como un cierto desgaste natural. Se desdibujaba la armonía, algo pasaba que les impedía tener la “sintonía” que otrora reivindicaban. Al parecer, una discusión por cuestiones que desconocíamos logró teñir su modo de vincularse. Esta molestia implícita comenzaba a hacerse presente en cada Mediación. Habían perdido la pasión y empezaron a competir. Confrontaban, se medían y se escrutaban a cada instante. Los vientos venían cruzados, hasta que “se desató el vendaval”. Se desencajaron y se desnudó el conflicto. Llegaron al límite cuando comenzaron a discutir —en una forma que ellos mismos consideraron bochornosa— frente a las partes en una Mediación.

Nos propusimos ayudarlos. Estábamos ante un final abierto e incierto. Partimos de la premisa de que era importante que siguieran juntos. El instituto de la Mediación estaba siendo perjudicado al perder a este binomio. Los convocamos a un encuentro y les preguntamos:

¿Cuáles son los valores que creen que deben ser compartidos? Los ayudamos a buscar el nosotros por sobre el vosotros. En la intimidad distendida de cuatro colegas conversando, pudimos contribuir a que cada uno planteara su molestia.

— Me preocupa que no puedo controlar mis actos. Voy predispuesto a que sea diferente, pero cuando lo veo, en fin, no puedo. Es que soy un profesional de la Mediación, tengo más de 500 mediaciones hechas de las cuales casi todas terminaron muy bien; en Comunitaria ya llevo 330, de ellas 120 en co-mediación con Aníbal al que casualmente ya no lo puedo mirar ni a los ojos —dijo con tono de reproche Sebastián.

Se cruzaron miradas incisivas, pero estaban cautos al extremo.

— Tenés razón, yo siento lo mismo, pero evito expresar públicamente mi molestia, si bien no estoy colegiado y mis mediaciones son exclusivamente *domésticas*... En la aseveración de Aníbal se empezaba a advertir el fondo del disgusto.

¿Qué pasaría si dejaran de mediar juntos?

¿Cuál sería el inconveniente?

¿Analizaron esa posibilidad? —les preguntamos para que reflexionaran.

Ambos callaron, los invadió un silencio cómplice, intercambiaron miradas de exasperación y se los notó nostálgicos, como si recordaran sus mejores tiempos.

— A mí me da placer hacer mediaciones con él, creo que somos realmente buenos —manifestó Sebastián.

— Me pasa lo mismo, pero no tolero más que “me desacrediten” por mi desconocimiento del Derecho cuando lo que aprendimos es que no hacen falta pruebas, leyes ni jurisprudencia para facilitar el diálogo y contribuir a que las personas encuentren soluciones a sus problemas. Esta fue una pauta clave que perduró entre nosotros —aclaró Aníbal con voz áspera, como si estuviera triste. Lo miró desafiante y le pidió que recapacitara: Ponete en mi lugar. ¿Qué pasaría si yo te hiciera algo similar, qué pensarías vos de mí? —preguntó en forma circular.

— Sí, en verdad te entiendo, pero me cuesta mucho. Todo fue por esa pelea, que jamás creí que iba a llegar tan lejos —contestó Sebastián conteniendo la respiración. Luego dijo en tono elevado y asertivo:

— Te propongo un trato.

— ¿Cuál? —preguntó con expectativa Aníbal.

— Yo no te hostigo más. Si me lo propongo lo voy a hacer y vos sabés más que nadie que cuando me fijo un objetivo lo cumplo, pero vos respetame si introduzco cuestiones jurídicas que considere que atañen a la ocasión. Sé por qué lo hago.

— Trato hecho —respondió el “lego” con palmadas de afecto y un apretón de manos.

Volvieron a trabajar con la alegría y la eficacia de siempre.

En este caso, nuestra intervención fue simplemente la convocatoria. Ellos delimitaron y dirimieron su conflicto, pero esto no quita que si no hubieran tenido un “tercer lado” a tiempo podrían haber vilipendiado una relación y un trabajo dignos de rescatar. El Centro también se hubiera visto afectado y “los mediados” hubieran perdido la oportunidad de su inestimable contribución.

Ellos, que estaban al borde de disgregarse a causa de la intensidad de las pasiones o de la falta de entendimiento, son un ejemplo ilustrativo de una intervención a tiempo. El trabajo en equipo requiere, en sus distintas formas (la co-mediación, la supervisión y otras), una actitud abierta, sincera, honesta y por sobre todas las cosas de respeto hacia los demás y hacia uno mismo. Podríamos haber dejado que se fuera resolviendo... pero seguramente, mientras transitaban ese proceso y más allá de los efectos en la relación, su trabajo no hubiera respondido a lo que “los mediados” merecen. Como dice Clara Schor-Landman, refiriéndose al campo del psicoanálisis, “el caso comanda”¹¹, y la misma idea podemos

¹¹ Puede verse esta fundamentación en Schor-Landman, C., 2004.

utilizarla aquí en un doble sentido: los mediadores deben adaptarse al caso, es decir, ponerse a disposición de él, para lo cual no se pueden permitir distraerse en sus propios asuntos y, en segundo término, el discurso y las habilidades técnicas no deben ser utilizados como herramientas autorreferenciales y protagónicas o para marcar una superioridad respecto del compañero de equipo, sino “para y por” el caso en su más íntima singularidad. Esta situación nos brindó —al grupo en general— una oportunidad para comprender la dimensión del respeto como condición necesaria del proceso de Mediación y de la actitud del mediador. La coordinación de un Centro, como en este caso, posibilita fortalecer los vínculos, acompañar a sus integrantes en las dificultades que se les presentan y trabajar para la integración de equipos sólidos de intervención, mediante el enriquecimiento y el respeto mutuos.

En síntesis, al mediador le cabe una responsabilidad que implica determinado accionar, que no solo requiere habilidad y empatía, sino fundamentalmente respeto y sensibilidad hacia sí mismo, hacia sus colegas y hacia los participantes, respecto de las historias, de las pasiones y de sus imposibilidades.

La presencia y la prudencia

Aldo Rossi, uno de los grandes arquitectos y pensadores del siglo XX que apostó a la transformación de la “ciudad del hombre”, decía que “...con los instrumentos de la Arquitectura... podemos disponer un acontecimiento, al margen de que este realmente se produzca...”¹². Nosotros decimos: con los instrumentos de la Mediación, también. Y en esto juegan la libertad y la imaginación, porque, parafraseando al propio Rossi, las cosas a determinar son pocas pero no pueden estar equivocadas, y en ellas precisamente se esconde el sentido de la Mediación. En este propósito de “crear la escena” donde sea posible el acontecimiento o encuentro, el mediador es una presencia que no es inocua. Es importante también que sepa “retirarse”. Es un facilitador, pero los protagonistas de este encuentro, los que verdaderamente lo llevan a cabo, son los participantes.

El modo de estar presentes define la condición de posibilidad. A la forma en la que acudimos en ayuda del otro desde nuestro rol de mediadores la denominamos *facilitación*. Ella supone que debemos edificar esta relación desde una presencia

¹² Rossi, A., 1998.

solidaria, abierta y constructiva basada en la sensibilidad y en el compromiso, que evite los rótulos y clasificaciones fáciles y tome el desafío de trabajar con lo específico, con lo singular de cada caso. Contribuir, en fin, a restablecer lazos que superen la visión del medio social como simples relaciones de coexistencia que es necesario moderar¹³.

Mencionada desde tiempos antiguos en diversas obras de carácter normativo, la “prudencia” continúa renovando su protagonismo como virtud esencial para desenvolverse convenientemente en todos los ámbitos. También, esta condición está relacionada estrechamente con el respeto. Aplicándola específicamente a la Mediación, su representación indica la necesidad de que nos abstengamos de intervenir con nuestros prejuicios morales o intelectuales, o desde intuiciones pragmáticas que puedan entorpecer el ejercicio de la libertad de los participantes.

Un apropiado discernimiento de la situación nos permitirá superar la intervención ingenua, que apunta a reducir rápidamente las tensiones o que puede obstaculizar el propio proceso de los participantes, y nos enseñará a valorar logros que van mucho más allá del éxito de la resolución de un conflicto en particular.

El siguiente relato evidencia una de las formas en que entendemos una acción de este tipo:

Llegan a la Mediación dos hombres cuyo propósito era la disolución de la sociedad que los vinculaba, que había sido construida a lo largo de muchos años. Actualmente su empresa está endeudada; más aún, tienen comprometidos bienes personales. Los une otro vínculo: son cuñados.

Uno de ellos es más locuaz y se presenta elegantemente vestido. Tiene otras actividades comerciales y su participación en esta empresa se centró particularmente en cuestiones financieras. El otro es más “rústico” en sus habilidades discursivas y en su estilo. Esta ha sido su única actividad desde hace veinticinco años y es quien estuvo a cargo de la producción y de algunos aspectos de las relaciones comerciales.

Fue un proceso largo, ambos mostraron aspectos diversos de su personalidad. Se requirió paciencia. Se requirió prudencia. Hubo que evitar identificaciones que se ofrecían fácilmente aun cuando no hubie-

ran sido unívocas. Podríamos decir que fue un proceso “desigual y combinado”. Se avanzó en la disolución, luego en la posibilidad de recuperación de la empresa, otra vez en la disolución. No llegaron a un acuerdo. Unas horas después de la última reunión se encontrarían en la empresa abogados, escribanos y peritos, ante los ojos de los empleados que se iban a quedar sin trabajo en ese mismo momento.

El señor “elegante” permaneció un rato más en la sala. Agradeció a las mediadoras el trabajo realizado, y también lo hizo su abogada. No nos quedamos satisfechas. En general, no habría que quedar satisfecho luego de un proceso en el que los participantes no logran una respuesta satisfactoria. Pero el señor dijo algo que representa algunas de nuestras convicciones acerca de nuestro trabajo como mediadores. Fue más o menos así: *Yo siempre tuve el lugar del “malo de la película”. Él construyó esa imagen y así lo cree mi hermana. Vine sin ninguna confianza, por consejo de mi abogada. Pero esto me hizo bien. Es la primera vez que, respecto de este tema, no me siento “el malo de la película”. Me pude demostrar a mí mismo que no lo soy, a veces uno duda de sí mismo... Ofrecí mucho más de lo que realmente quería y consideraba justo. Propuse cosas para que él no se quedara sin trabajo. No sabe hacer otra cosa, mi hermana no trabaja. No se pudo, pero eso ya no tiene que ver con ustedes. Muy sinceramente les agradezco el trabajo que hicieron.*

Esto expone lo que tratamos de indicar: apunta a la actitud del mediador para acercarse al conflicto humano. Se trataba de mucho más que de un balance contable. La relación con la hermana, que no estaba involucrada en la empresa y en la Mediación pero sí en el conflicto. La relación con el hijo/sobrino (titular de una hipoteca que había tomado la empresa), con la esposa, con los empleados que perdían su trabajo. La propia situación de uno de los socios, al quedarse sin empleo, sin capital y con aptitudes bastante específicas que auguraban posibilidades muy restringidas de conseguir otra ocupación. Representaciones familiares y propias de hombre débil, fuerte, exitoso, honesto, deshonesto, etc. En cualquier caso, fue un proceso doloroso para ambos y así intentamos comprenderlo.

Todo lo enunciado hasta aquí nos permite reflexionar acerca de las diversas maneras de trabajar desde la Mediación. Asimismo, los diferentes modos y grados de resolución que adquieren los conflictos sugieren que ese lugar está determinado en gran parte por la postura y por la responsabilidad que asuma el mediador en cada caso.

Es por ello que, como hemos expresado, la conjunción de varias condiciones —respeto, reconocimiento, presencia y prudencia— define, para nosotros, la esencia de la Mediación y del trabajo del mediador. En nuestra opinión, quien quiera desem-

¹³ Gomes Da Costa, A., 1995.

peñar este rol debe, fundamentalmente, emprender una transformación personal en su manera de concebir la relación con el otro, en el modo de construir ese lugar de terceridad, en la capacidad para crear un espacio de encuentro, y en su aspiración de incentivar la verdadera emancipación de los individuos. En todo ello consiste el desarrollo de cierta Actitud.

CAPÍTULO IX

INTERVENCIONES

“¿Se trata aquí de alguna disputa? ¿Es que se precisa ayuda? ¿Creéis que yo estoy en este mundo para impartir consejos? ¡Esta es la profesión más tonta que uno puede ejercer! ¡Que cada cual se aconseje a sí mismo y que haga lo que no le quede más remedio! Si le resulta bien, se alegrará de su sapiencia y de su suerte; si le sale mal, aquí estoy yo para echarle una mano” (JOHANN WOLFGANG GOETHE)¹.

Acerca de los modelos de Mediación

En los diversos desarrollos teóricos acerca de la Mediación y en las propuestas para llevar adelante la práctica nos encontramos con análisis y referencias a algunos modelos que constituyen unidades funcionales a sus distintas concepciones, aspiraciones y finalidades. Entre ellos, podemos citar el modelo “tradicional” (derivado de la Escuela de Negociación de Harvard), el modelo “transformativo” (Bush-Folger) y el modelo “circular narrativo” (Sara Cobb). Asimismo, existen “adaptaciones” de estos, algunas de notable desarrollo en nuestro medio como las de Francisco Diez y Gachi Tapia² y Marinés Suares³; así como también algunos planteos que combinan aportes de los tres modelos como el de Rubén Calcaterra, designado —por el mismo Calcaterra— como Mediación estratégica⁴, todos ellos de gran riqueza e inestimable aporte en este campo.

¹ Goethe, J. W., 2000.

² Diez, F.-Tapia, G., 1999.

³ Suares, M., 1997.

⁴ Calcaterra, R., 2002.

Sin embargo, en nuestra experiencia hemos encontrado límites para trabajar en el marco de algunos de ellos y/o nos han resultado insuficientes para abordar la diversidad de conflictos que se presentan en el ámbito social o comunitario. Es preciso considerar aquí los beneficios que devendrían de su uso creativo, así como los antagonismos y particularidades que podrían intervenir negativamente en el propio proceso o desvirtuar las aspiraciones de la Mediación a las que apuntamos. Asimismo, debemos explorar visiones más amplias —como las que incluyen la dimensión cultural como factor preponderante— que estas formulaciones no han considerado específicamente. En nuestra opinión, una de las claves esenciales para una buena práctica de la Mediación es la articulación de los elementos teórico-prácticos que proponen los distintos modelos con arcos conceptuales más amplios, que se inscriben en las Ciencias Sociales en general y en la Sociología de la Cultura en particular, junto con un desarrollo del perfil de mediador adecuado a estos propósitos.

Comentaremos brevemente las potencialidades que atribuimos a estos modelos en cuanto a la intervención en los procesos de conflicto. Con el fin de facilitar al lector poder establecer algún tipo de comparación entre ellos y respecto de nuestras propias formulaciones designaremos, aun cuando no han sido presentados así por sus autores: aspiraciones, premisas, ejes conceptuales y ejes metodológicos; a distintos aspectos que podemos detectar en ellos. Con la misma intención llamaremos *participantes* a quienes están involucrados en el proceso.

El modelo “tradicional”, basado en la Escuela de Negociación de Harvard⁵

Como lo indica el título, este no sería un modelo de Mediación propiamente dicho sino una aplicación de algunas fórmulas concebidas en el ámbito de la negociación y, particularmente, de la configurada en la Escuela de Negociación de Harvard. Este modelo fue pensado como un método de Mediación para la negociación asistida con el objetivo de llegar a acuerdos que disipen o compatibilicen las diferencias y en el que la función del mediador es tratar de restablecer la comunicación y orientar

⁵ Fisher, R.-Entel, D., 1998, y Fisher, R.-Ury, W.-Patton, B., 1994.

el proceso. Se caracteriza por un tipo de “negociación colaborativa”, cuyas diferencias respecto del enfoque de la negociación distributiva pueden ser sintetizadas de este modo:

¿COMPETIR O COLABORAR?

- | | |
|--|---|
| • Negociación Distributiva | • Negociación Colaborativa |
| ✓ Oferta o propuestas extremas, para llegar a cifras intermedias (Regateo) | ✓ Negociación basada en intereses |
| ✓ Utilización de métodos de presión (Ultimátum, tiempo...) | ✓ Utilización de métodos objetivos (Legitimidad) |
| ✓ Negociar a corto plazo | ✓ Negociar pensando en el largo plazo. |
| ✓ Negociar pensando en el beneficio propio | ✓ Negociar pensando en el beneficio propio y en la relación con el otro |

Una de las condiciones en las que se basa este proceso es la neutralidad del mediador respecto del conflicto, de los participantes y de sus visiones sobre la situación a abordar, y la comunicación que se establece dentro de esta dinámica exhibe una estructura lineal.

Aspiraciones

- lograr un acuerdo entre los participantes basado en sus intereses.

Premisas

- evitar que los participantes se retrotraigan al pasado
- establecer una “mirada al futuro”
- desactivar las emociones negativas de los participantes
- separar los problemas de las personas

- revalorizar los puntos de acuerdo
- “del caos al orden” (superar el caos, para lograr el establecimiento o la restauración del orden).

Ejes conceptuales

Se basa en siete elementos, que deben estar presentes en la negociación:

1. *Intereses*: representan el deseo real que cada uno quiere conseguir en una negociación. Son las necesidades, los deseos, los temores y las preocupaciones. Se encuentran por debajo de las posiciones (aquello que se afirma que se quiere).

2. *Opciones*: son las posibles soluciones de una negociación. Cuantas más opciones puedan generarse, mayor será la posibilidad de que alguna satisfaga los intereses de todas las partes (a mayor creatividad, mayores recursos).

3. *Alternativas*: son otras maneras de conseguir o de realizar algo. Para que el resultado de una negociación sea exitoso, debe aportar una opción mejor que la que puedo obtener fuera de esa negociación, denominada MAAN (mejor alternativa para un acuerdo negociado).

4. *Legitimación*: los criterios de legitimidad nos ayudan a solucionar las diferencias basándose en datos externos a la voluntad de cualquiera de las partes, o sea, basándose en criterios objetivos y no en la “presión”.

5. *Comunicación*: dado que siempre nos comunicamos y que la comunicación es interacción, es fundamental prepararse para escuchar y comprender todas las voces, evitando los malentendidos y las suposiciones que complican el proceso de negociación.

6. *Relación*: una buena relación nos permite manejar nuestras diferencias en forma eficiente; para ello es fundamental construir confianza y respetarse mutuamente.

7. *Compromiso*: son los acuerdos que se obtienen ante la mesa de negociación (deben ser claros, ejecutables y duraderos).

Ejes metodológicos

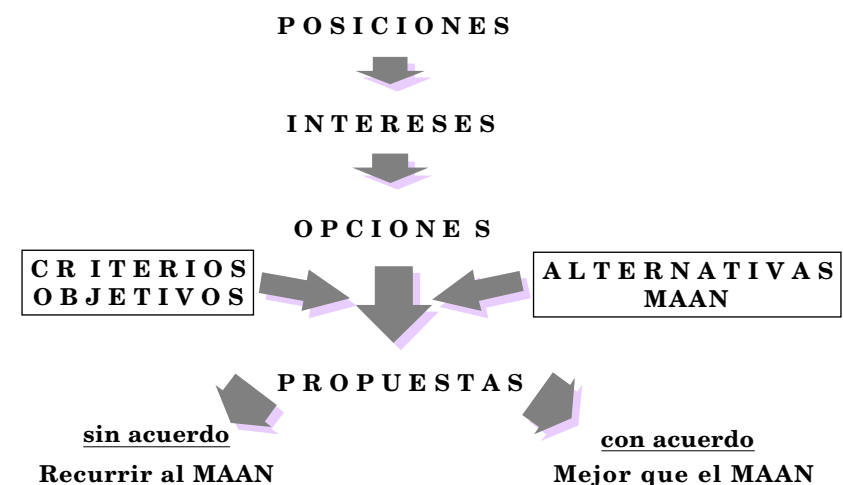
El modelo ha sido desarrollado como una secuencia de etapas:

- preparación de la Mediación: recepción de la solicitud, convocatoria a quienes deben participar
- presentación del mediador y explicación del proceso (características, desarrollo, objetivos y reglas del proceso, y roles de cada uno de los participantes). Aproximación a la visión que los participantes tienen respecto del conflicto (posiciones)
- exploración acerca de las necesidades y de los intereses de cada participante, y delimitación de los temas a tratar (agenda)
- generación de opciones y alternativas
- utilización de criterios objetivos
- elaboración y firma del acuerdo.

Los elementos que componen el modelo se caracterizan por la siguiente dinámica:

MÉTODO DE NEGOCIACIÓN “COLABORATIVA”

(Escuela de Harvard)



Hemos valorado este modelo por el inmenso bagaje teórico-práctico que ha ofrecido a la Mediación en general y a nuestra propia experiencia, y aun cuando creemos que no es un modelo integral para el tratamiento de los conflictos en el ámbito social urbano, lo consideramos muy útil en ciertos casos o en algunos momentos del proceso. Asimismo, si bien concordamos con algunas de las críticas, como las referidas a la causalidad lineal y a no haber tenido en cuenta el contexto y la historia, hay temáticas e instancias específicas del proceso en las cuales estas condiciones son un valor. En cuanto a la búsqueda del acuerdo como su único objetivo, es preciso considerar que algunos conflictos y algunas personas requieren un tratamiento con este único propósito. Entonces, su aplicación dependerá del conflicto y de las expectativas de los participantes.

En cualquier caso es preciso que reconozcamos los valores que este modelo nos ofrece. Entre ellos, podemos reparar en la idea de pensar el rol del mediador como facilitador de la comunicación. Sabemos cuán frecuentes y decisivos son los problemas de comunicación en los conflictos que se suscitan entre las personas en los distintos ámbitos donde desenvuelven sus vínculos. También sabemos lo difícil que resulta, como señala Giménez Romero, establecer una comunicación que permita trabajar en ellos: “solo el hecho de acercarse, hablar, comenzar a conocerse y reconocerse, en una y otra dirección, es ya un punto de partida clave, un paso incipiente pero desencadenante”⁶.

Otra de sus contribuciones es la fórmula que apunta a “separar a las personas de los problemas”. Son innumerables los ejemplos en los que un conflicto se complejiza por la carga emocional o por los efectos de los aspectos relacionales. En sentido inverso, vemos cómo las relaciones se resienten por conflictos objetivos, materiales o concretos. Así, delimitar el problema puede ayudar a encontrar soluciones rápidas que restablezcan una relación armoniosa o al menos a que esta no resulte agravada. Además, en su desarrollo puede modificarse la percepción de los participantes en cuanto al modo en que han tramitado esta situación y puede emerger la necesidad de buscar otros caminos en futuras oportunidades. A veces, en la primera consulta o durante el proceso se puede favorecer la

⁶ Giménez Romero, C., 2001.

delimitación del problema contribuyendo a resignificarlo y a disipar una cuestión emocional que obstaculizaría el arribo a una resolución favorable.

Situaciones de distinta complejidad pueden hallar en este modelo vías para alcanzar soluciones directas y más o menos rápidas, facilitando el tratamiento de innumerables problemas. Otros modelos más complejos y ambiciosos pueden producir desvíos innecesarios o simplemente frustraciones tanto o más dañinas que el conflicto mismo.

Un aporte significativo —que puede ser considerado como una ampliación de este modelo— es el que propone Daniel Bustelo Eliçabe-Urriol. Teniendo en cuenta las particularidades del modo en que se canalizan las emociones en sociedades muy distintas de aquellas para las cuales se ha diseñado el “modelo Harvard”, su propuesta incluye un momento o etapa inicial que supone “pasar de las pasiones a las posiciones” y una serie de técnicas que permitiría incluir y administrar las emociones en el proceso de Mediación⁷.

El modelo “transformador” (Bush-Folger)⁸

A diferencia del paradigma de Harvard, este modelo se centra en la transformación de las relaciones humanas y no en la búsqueda del acuerdo, el cual será una consecuencia de esta transformación, y concibe el conflicto, no como algo a “hacer desaparecer”, sino como oportunidad de crecimiento y de cambio. El objeto central de la Mediación es, en este caso, “la relación” y no “el conflicto”. Se impulsan, entonces, otras aspiraciones de la Mediación y otros propósitos de la intervención que se expresan en dos dimensiones: la del fortalecimiento del yo y la de la superación de los límites para relacionarnos con los otros. Sus postulados son seguidos preferentemente por los mediadores con formación psicoanalítica, aunque sus aportes pueden ser utilizados por mediadores que, aun sin contar con esta preparación, estén capacitados para conducir un proceso de Mediación que los incluya⁹.

⁷ Bustelo Eliçabe-Urriol, D., 2003.

⁸ Bush, B.-Folger, J. P., 1996.

⁹ Iñigo, D., 2004.

Aspiraciones

- transformar las relaciones humanas.

Premisas

- enfocar los movimientos de los participantes: el mediador evita catalogar globalmente la disputa, adoptando un “microfoco” sobre sus contribuciones, y concentrando la atención en lo que dicen y hacen los distintos actores
- alentar la reflexión y la toma de decisiones
- ampliar las perspectivas en todas las ocasiones en que surja la oportunidad.

Ejes conceptuales

- la revalorización
- el reconocimiento.

Revalorización significa devolver a los individuos cierto sentido acerca de su valor, de su fuerza y de su capacidad para afrontar los trances de la vida ¹⁰. Este concepto admite diferentes acepciones pero, en este caso, alude a la cualidad relacional que hace que las personas potencien aquellos recursos que las convierten en protagonistas de sus vidas, responsabilizándose de sus acciones, y se relaciona con la infusión de confianza en sí mismo, con el estímulo y con el *fortalecimiento*. En un encuadre relacional, la revalorización focaliza distintos aspectos: las metas, las alternativas, las habilidades, los recursos y las decisiones ¹¹.

En cuanto al *reconocimiento*, comprende la condición y el momento en el cual los participantes “son capaces de reconocer y mostrarse mutuamente sensibles a las situaciones y cualidades humanas comunes del otro” ¹². Marinés Suares interpreta el

¹⁰ Bush, B.-Folger, J. P., 1996.

¹¹ Sobre estos aspectos y las claves desde las cuales pensarlos, ver Giménez Romero, C., 2001.

¹² Cit. en Suares, M., 1997.

reconocimiento del otro como parte del conflicto (coprotagonismo). También en esta dimensión se pueden identificar varios aspectos: consideración del reconocimiento, deseo de otorgar reconocimiento, otorgar reconocimiento en el pensamiento, otorgar reconocimiento desde el discurso, otorgar reconocimiento desde otras acciones.

Ejes metodológicos

Los autores sugieren una guía de “movimientos” para mostrar cómo el mediador puede trabajar para favorecer la toma de decisiones y contribuir al reconocimiento recíproco ¹³. Entre ellos podemos señalar:

- definir la Mediación en términos *transformativos*
- destacar la voluntariedad del proceso, acentuando la autodeterminación de los participantes y consensuando reglas básicas
- comprobar los acontecimientos pasados para evocar la manera en que cada uno ve al otro y explorar los modos en que los participantes desearían obtener reconocimiento
- proporcionar un resumen que incluya las preocupaciones de los participantes
- promover la toma de decisiones
- otorgar poder de decisión y oportunidades para el reconocimiento
- tratar de confrontar los deseos de los participantes con la realidad (“test de realidad”) ayudándolos a decidir por sí mismos de manera informada y deliberada
- estimular la reflexión de los puntos de vista de todos los participantes facilitando la emergencia de oportunidades de reconocimiento recíproco
- ofrecer reinterpretaciones posibles acerca de las conductas de cada uno de ellos con el mismo fin
- mantener la evaluación y la elección de opciones como atribución de los participantes, resistiéndose a aprove-

¹³ González Capitel, C., 2001.

char las oportunidades que se presentan para llegar a “un arreglo ya”

- resumir las posiciones de los participantes sobre las cuestiones sustanciales apoyándose en el reconocimiento que vaya surgiendo
- reencuadrar las diferencias entre los participantes respecto de asuntos fundamentales a fin de mantener el reconocimiento mutuamente acordado
- hacer preguntas para auxiliar a que los participantes clarifiquen sus opciones y hagan sus elecciones
- sintetizar los términos del acuerdo tentativo que parece haber nacido, pero dejando que lo definan los propios participantes
- valorizar el trabajo desarrollado, más allá de que los participantes no hayan podido llegar a un acuerdo.

Este modelo tiene importantes puntos de contacto con las corrientes contemporáneas que abordan la interculturalidad. Su acento en la revalorización y en el reconocimiento lo transforma en una perspectiva sumamente apta para mediar en situaciones que presentan relaciones marcadas por el desconocimiento, el rechazo, la discriminación, el prejuicio y otras manifestaciones análogas. Puede considerarse, entonces, como una inestimable contribución para construir la *interculturalidad* o para recomponer el tejido social en sociedades dramáticamente fragmentadas como las nuestras, así como para tramitar las diferencias propias de la interacción humana y social en un contexto determinado.

El modelo “circular-narrativo”¹⁴

El núcleo de este modelo reside en la comunicación. Su denominación proviene de considerar la causalidad y la comunicación como procesos de dinámica “circular”, y del uso de la narrativa como categoría analítica y propositiva.

Marínés Suares, a partir del modelo de Sara Cobb, plantea algunos elementos originales respecto de los demás modelos: aumento de las diferencias, legitimación de las personas, cambio

¹⁴ Suares, M., 1997 y 2002.

de significados y creación de contextos. Una de las ideas centrales de esta propuesta —contraria a la de Harvard— es “del orden al caos, para encontrar un nuevo orden”, y tiene como fundamento el hecho de que las personas llegan a la Mediación con una historia construida, rígida, y con visiones o escenas cristalizadas.

Señala como una condición de esta dinámica que durante el relato de las historias en una reunión conjunta de Mediación la narrada en primer término tiende a colonizar a las siguientes. Si las historias de conflictos construyen “historias de responsabilidad”, la historia del “reclamante” (que usualmente es el primero en tomar la palabra) tiende a absorber la de quien habla en segundo lugar, quien casi siempre es llevado a ubicarse dentro del contexto de la primera historia y en un papel defensivo. Se trata, entonces, de “desestabilizar” esas historias para, desde allí, “coconstruir” una “historia alternativa” y consensuada, esto es, transitar un proceso de coconstrucción de la solución desde un lugar de legitimidad de cada uno de los participantes. Una condición esencial de esta proposición es la voluntariedad del proceso.

Una de las particularidades de su puesta en práctica es la participación de un “equipo reflexivo” que, en nuestra opinión, le da consistencia y rigurosidad al trabajo y, a su vez, garantiza una mirada amplia y de mayor riqueza para el tratamiento de “los problemas”. Este modelo ofrece, además, un repertorio de técnicas (microtécnicas, técnicas, macrotécnicas) que brinda una interesante variedad de opciones que enriquecen y propician un trabajo efectivo en este campo¹⁵.

Aspiraciones

- lograr el acuerdo, con el énfasis en la comunicación y en interacción de las partes.

Premisas

- conocer los significados que se otorgan a los hechos y actitudes de los otros en virtud del contexto donde se desarrollan

¹⁵ Suares, M., 1997.

- la necesidad de las personas de transformar la historia conflictiva en un proceso que facilite su superación
- los relatos, propios y ajenos, reflejan aspectos de nuestra identidad.

Ejes conceptuales

Marinés Suares¹⁶ indica las cinco grandes áreas de las que se nutre este modelo:

- los elementos conceptuales de la teoría de la comunicación humana (Bateson, Watzlawick), en especial lo relativo a la comunicación analógica
- los aspectos pragmáticos de la comunicación y la noción de contexto como calificador del texto
- las claves provenientes de la terapia familiar sistémica
- las innovaciones epistemológicas de la cibernética de segundo orden
- los aportes del construccionismo social.

Ejes metodológicos

Se plantea en cuatro etapas y una fase previa:

- fase previa, de “pre-reunión”, en la que se dan a conocer a las partes las características del proceso de Mediación y se explica lo concerniente a la confidencialidad, a los honorarios y al tiempo máximo de encuentro. Culmina con la firma de un acuerdo
- reunión conjunta en la que se informa a los participantes sobre las alternativas existentes y se establecen las reglas, insistiendo en la confidencialidad, en el respeto de los turnos de palabra y de la posibilidad de cada uno de ellos, y también del mediador, de interrumpir el proceso de Mediación si así lo prefieren
- reunión individual con cada participante en la que se trabaja el despliegue del problema, la fijación de objeti-

vos y necesidades, la estipulación de contribuciones para resolver el conflicto, el discurso de los derechos, el análisis de las soluciones intentadas, la creación de circularidad (analizando qué quiere el “otro” y cuáles son sus necesidades con el objeto de alcanzar el reconocimiento recíproco y el coprotagonismo), y el reposicionamiento de los objetivos. Se proponen sesiones privadas antes de las conjuntas para eludir la eventual dominancia de la primera historia (acusatoria) sobre la segunda (defensiva)

- la tercera etapa es la reunión interna del equipo de Mediación, para reflexionar sobre las distintas historias y considerar las diferencias y semejanzas encontradas respecto de las observaciones de las partes, de las personas, del contexto, etc. Es el momento de empezar a construir la *historia alternativa*
- una nueva reunión conjunta en la que se narra la *historia alternativa* y se construye el acuerdo. Se presta especial atención a lo que los participantes manifiestan respecto de nuevas opciones, así como a la discusión acerca de las ventajas e inconvenientes de cada una de ellas. Se facilita la generación de una nueva opción común y, finalmente, se escribe el acuerdo.

Este modelo ha introducido conceptos y propósitos altamente positivos para el tratamiento de conflictos. Sin embargo, como lo hemos señalado al abordar las peculiaridades de la comunicación, el enfoque sistémico evidencia sus límites en el tratamiento de los aspectos histórico-sociales de las situaciones de conflicto en escenarios definidos por la diversidad sociocultural. De todos modos, el trabajo a partir de las narrativas constituye un aporte inestimable a estos procesos, por lo cual, sin perder su riqueza, podría ser extendido a otros aspectos que pueden ser estudiados desde otras perspectivas teóricas.

Este breve recorrido demuestra que es menester tener en cuenta las posibilidades que ofrecen estos modelos y, al mismo tiempo, que se debe inducir la necesaria apertura de todos ellos hacia una disciplina ocupada y preocupada por los efectos de sus prácticas en el mejoramiento de las relaciones sociales. En esta línea, hemos elegido el abordaje de los conflictos sociales de

¹⁶ Suares, M., 1997.

John Paul Lederach, ya que, a nuestro entender y sin desestimar por ello otras valiosas contribuciones a este campo, es el que mejor expresa su complejidad. Haremos entonces algunas breves referencias a su inestimable aporte a la Mediación como concepción y como práctica.

La propuesta de John Paul Lederach¹⁷

La propuesta de Lederach se funda en su extensa experiencia en intervenciones en situaciones de crisis a nivel internacional y en el entrenamiento de líderes comunitarios en educación para la paz, transformación de conflictos, construcción de paz y conciliación¹⁸. Desde su punto de vista, para entender en profundidad la naturaleza del conflicto hay que atender a:

- las polarizaciones
- los espacios de articulación estratégica y constructiva
- los procesos de cambio no violento.

Respecto de las *polarizaciones*, propone tener en cuenta todas y cada una de las cuestiones que se dan en el interior de un conflicto. La polarización genera, entre otras cosas, el pasaje de una comunicación directa y plural a una comunicación restringida a algunas pocas perspectivas que no admiten el disenso, anulando la posibilidad de que haya diversas percepciones y visiones de lo que está sucediendo. Esto estimula la idea de que solo es posible una solución. Es por demás evidente que, en situaciones complejas, difícilmente una solución pueda comprender las incontables variables que confluyen en ella. Entre las dificultades que se advierten en el proceso de construcción de paz, Lederach señala la aptitud y disposición a las *ambigüedades*, tan necesarias para generar alternativas creativas. Propone estimular el desarrollo de una “visión englobadora”, que permita un enfoque más amplio, o múltiples miradas, a fin de interpretar y de comprender la complejidad de los escenarios, con la oportunidad adicional de encontrar infinidad de posibilidades de acción y/o de solución. En este propósito, dice, es vital

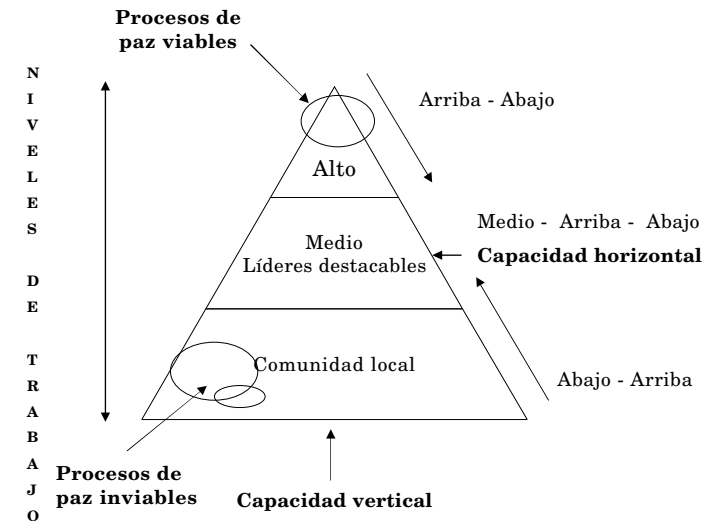
¹⁷ Lederach, J. P., 1984.

¹⁸ Lederach, J. P., 2003.

desarrollar *espacios de diálogo*, de contacto e intercambio entre los diversos actores.

La generación de *espacios de articulación estratégica y constructiva* alude al reconocimiento de los diferentes procesos que deberían darse en forma simultánea: procesos de arriba-abajo (el de los líderes más notorios), procesos de abajo-arriba (que requieren la participación y la responsabilidad de toda la ciudadanía) y procesos medio-hacia abajo y hacia arriba (espacios que integran lo vertical y lo horizontal). Así, lo importante no es cuánta gente está implicada en cada proceso, sino la calidad de los espacios creados.

CAMBIO SOCIAL ESTRATÉGICO¹⁹



El *sostenimiento de procesos de cambio no violentos* se refiere a la necesidad de cambiar el modo de acercarse a las problemáticas en el marco de estos procesos. En este sentido, es preciso abandonar la inmediatez y plantear soluciones que conformen una plataforma de cambio constructivo a mediano y largo plazos, al tiempo que se da respuesta a los problemas coyunturales.

¹⁹ Lederach, J. P., 2003.

Esta postura concibe el desarrollo del conflicto dentro de una matriz que incluye distintos niveles de poder y posibles niveles de conciencia respecto de los intereses en conflicto. Dicha matriz sugiere que el conflicto transita por diferentes momentos, para cada uno de los cuales existe una forma adecuada de resolución. El desarrollo de procesos de arriba hacia abajo-de abajo hacia arriba se complementa con los que se dan en los niveles medios de esta pirámide (hacia arriba-hacia abajo), como espacio que integra lo vertical y lo horizontal y que admite una relación que traspase las fronteras invisibles del conflicto. Este proceso de conexión es —dice Lederach— el único capaz de generar una articulación estratégica.

Una nota sumamente significativa de su desarrollo teórico es el estudio de la relación entre la cultura y el conflicto: “el conflicto social emerge y se desarrolla en la base del significado y la interpretación que la gente involucrada hace de la acción y los acontecimientos... desde el mismo comienzo, el conflicto está conectado con el significado, el significado con el conocimiento y el conocimiento está enraizado en la cultura”. Compartimos con Lederach la idea de que los modelos tradicionales de abordaje de los conflictos no son universalmente aplicables, incluso con algunas modificaciones para “acomodar” las diferencias culturales. En nuestra opinión, es necesaria una revisión sustancial de ellos —que vaya mucho más allá de una adaptación o de la simple suma de técnicas especiales al repertorio ya establecido del mediador— para el tratamiento de las diferencias culturales, íntimamente relacionadas con la configuración del conflicto social urbano. Asimismo, entendemos su propuesta —concebida como procesos (en plural)— como una de las mayores elaboraciones sobre este tipo de conflictividad a largo plazo, que ocurre en un contexto de *relaciones en proceso* con el horizonte de la equidad como condición necesaria para la convivencia pacífica, en un marco de respeto y reconocimiento mutuos.

El abordaje de los conflictos en el escenario social urbano

Esta sucinta mirada sobre distintas propuestas nos permite pensar acerca de aquellas cuestiones que no han sido aborda-

das por los modelos frecuentemente utilizados y ver así el modo de incluirlas en una intervención que dé cuenta de la complejidad de cada caso.

En lo más general entendemos que es preciso atender al universo simbólico (como dotación de sentido de las prácticas humanas) y a las diversas representaciones en el marco de un contexto social y cultural particular para comprender el modo en que las personas experimentan los acontecimientos. Los conflictos cuya configuración es compleja hacen del objetivo del acuerdo un propósito secundario. Es fácil advertir que las aspiraciones, ya descritas en el desarrollo del texto, y objetivos como el fortalecimiento comunitario de grupos particulares, instituciones, organizaciones civiles, etc., la promoción de valores democráticos en el marco del pluralismo, la adquisición del protagonismo en las decisiones y elecciones inherentes a nuestra historia como individuos y como sociedad, son, sin duda, difíciles de alcanzar a la vez que el necesario tránsito en la transformación de las relaciones sociales. Por cierto, habría una suerte de “desencaje” entre estos objetivos y un modelo, cualquiera que fuera, en particular. Es por ello que serán la habilidad, la capacidad y la actitud del equipo mediador las que conseguirán ir dotando al proceso de las estrategias necesarias en cada caso.

Sin la pretensión de proponer teorías o modelos definitivos, intentaremos subrayar algunas claves para una práctica de la Mediación encuadrada en la concepción que hemos trazado y que deben relacionarse con las líneas teóricas ya enunciadas. Asimismo, en tiempos de una “modernidad líquida” o sobremodernidad, toda propuesta será perfectible a la luz de “las contradicciones, las tensiones no solo sociales sino también existenciales que se generan cuando los humanos nos relacionamos, es decir, la vida misma”²⁰.

Estos procesos requieren, como hemos enunciado, estrategias por demás complejas, algunas basadas en ejes conceptuales y otras en ejes metodológicos (cada uno configurado por distintas etapas y claves) a propósito de los cuales dejaremos indicadas algunas breves referencias.

²⁰ Bauman, Z., 2004.

Ejes conceptuales

- Acción colectiva. Actores colectivos. Minoría activa.
- Acontecimiento.
- Liderazgo social.
- Multitud.
- Fortalecimiento comunitario.
 - Prevención.
 - Representaciones sociales.
 - Identidad social.
 - Redes sociales.

Acción colectiva. Actores colectivos. Minoría activa

Desde una perspectiva general, “la acción colectiva surge como respuesta de índole metacomunicativa e informal a una disrupción de la comunicación formal e institucionalizada” (Naishtat, F., 1999)²¹.

Sin embargo, la existencia de agentes, individuos o conjunto de individuos que comparten intereses comunes no garantiza la constitución de actores políticos. Será a partir de la interacción entre ellos que podrán organizarse en forma colectiva y conformar un grupo capaz de actuar estratégicamente con el fin de transformar una situación objetiva. Debe entenderse que sus intereses no necesariamente son preexistentes a la organización de los actores, sino que se coconstruyen en la propia constitución del grupo y se reconstruyen en la tramitación de la acción. Desde la perspectiva de la “democracia deliberativa”, que compartimos, se piensa la acción colectiva como un acto comunicativo que constituye un instrumento cívico y, en todo caso, una condición de posibilidad para restablecer el carácter público y democrático del espacio público.

Consideramos imprescindible que en toda intervención se reconozcan los grupos ya existentes así como también los que potencialmente podrían convertirse en actores colectivos en una situación de conflicto. Preguntarnos qué actores colectivos se

encuentran movilizados en el escenario en el que esta se desarrolla, con qué recursos cuentan para organizarse y para vehicular sus demandas, hacia quiénes las dirigen, qué sentidos construyen desde su acción, cuál es su dinámica interna en cuanto a los elementos identitarios y de fragmentación, qué eventual tensión se produce dentro de ellos y se expresa en el par cohesión-fragmentación, nos permitirá diseñar estrategias adecuadas para facilitar que se establezcan como un espacio de confluencia que supere la simple suma de actores para dar paso a una minoría activa. Nuestra intervención puede colaborar también para promover su fortalecimiento y para que su acción se canalice en el interior del proceso y no por fuera, obstaculizándolo. Luego, puede contribuir desde el proceso mismo a generar verdaderas posibilidades de enunciación de sus demandas y de participación en la construcción de soluciones a la situación planteada. Creemos que este tipo de proceso puede significar no solo una condición de justicia social sino un instrumento para la construcción de un espacio público (político) enriquecido por la multiplicidad de voces “que aún no se han resignado al orden único”²².

Acontecimiento

La afirmación de Paul Veyne²³ según la cual un acontecimiento sería “un hecho rodeado de nada” nos permite pensar en él como la aparición de un suceso que provoca la ruptura del orden constituido. En este sentido, es preciso analizarlo y comprenderlo en su dinámica y en los efectos que precipita para que, completado su desarrollo, podamos trabajar en las transformaciones que hubiera producido. Uno de los riesgos de estas manifestaciones es que su fugacidad, su desconexión de otros sucesos y la conmoción que producen llevan a que, una vez desactivados, sus efectos se justifiquen solo como una contingencia y no como síntomas de cuestiones más profundas. Deben eludirse el optimismo o el alivio que su pasaje suscita, haciendo esfuerzos para articular lo acontecido con una realidad más

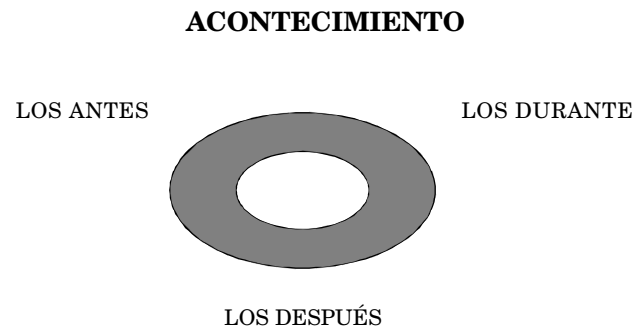
²¹ Cit. en Gualdoni, V., 2004.

²² Gualdoni, V., 2004.

²³ Veyne, P., 1978.

amplia que, aun cuando no lo explique, fue el marco que facilitó, propició o admitió su irrupción²⁴.

El análisis o la observación de un suceso deben ser encarados conforme a los momentos que se señalan en el siguiente gráfico. El plural alude a que, para cada protagonista, estos momentos se experimentan y adquieren significado en una forma particular.



Liderazgo social

En cualquier grupo, organizado o no, emergen líderes “naturales” y también líderes autoimpuestos. Como señala Remo Entelman, se pueden observar todas las combinaciones posibles en cuanto a la configuración de liderazgos reconocidos, o no, en el interior del grupo y fuera del grupo²⁵.

Como operadores del conflicto o facilitadores de la constitución, organización y fortalecimiento de actores colectivos, primero debemos reconocerlos; luego, trabajar para contribuir a su legitimidad y representatividad para ejercer este rol si ello responde a la expectativa del grupo, y, también, favorecer la emergencia de otros líderes potenciales respecto de los cuales la dinámica establecida hubiera obstaculizado que estos se insti-

²⁴ En este sentido puede verse el análisis de Gachi Tapia y Tomás Leivi (2004), a propósito de contextos marcados por la violencia, en el que nos ofrecen observaciones muy agudas acerca de cómo pensar e intervenir en ellos. Asimismo, pensamos que su mirada puede ampliarse a contextos menos extremos pero igualmente complejos.

²⁵ Entelman, R., 2002.

tuyeran. Asimismo, trabajar en el conjunto para abrir canales de comunicación que eviten tensiones entre los líderes y “los liderados” es un paso necesario para optimizar la actuación del grupo, el reconocimiento de todos los actores y la consecución de sus fines. De esta tarea puede depender en buena medida la capitalización de los aspectos positivos y la evitación de los riesgos, como expresa el siguiente cuadro:



Multitud

Este concepto, desarrollado por Paolo Virno y reintroducido en nuestro medio por Negri y Hardt, alude a una pluralidad definida por un conjunto de singularidades que toman protagonismo en la esfera pública en un momento dado, sin articulación política y sin referencia al Estado. Así, lejos de ser un sinónimo de “masas” sería el antónimo de “pueblo”; significa muchos, y estos muchos, podría decirse, llevan el signo de los trabajadores posfordistas en el sentido posmoderno de disolución de categorías unificadoras. Al decir de sus mentores, estos conjuntos se expresan y se potencian, en las nuevas condiciones socioculturales, como puros actos comunicativos. Esta expresión no se asocia con ninguna inscripción ni instancia política, así como “tampoco opta por una salida *movimientista*, porque la multitud se territorializa y desterritorializa en una escena mundial donde las redes que unen los puntos son producciones dinámicas del movimiento mismo”²⁶. Más allá de las

²⁶ Sarlo, B., 2002.

consideraciones teóricas o la capacidad predictiva de estas líneas de pensamiento podemos atender a ellas en cuanto a que ofrecen una forma conceptual de aquello que ya no explican las categorías clásicas y que permiten comprender algunos comportamientos sociales contemporáneos. Es en este sentido que, en la observación y en la intervención en el ámbito social, es preciso comprender estas modalidades multifacéticas y poliformes como expresiones de un modo de experimentar la posmodernidad o la sobremodernidad.

Fortalecimiento comunitario

Desde la perspectiva de la Psicología Comunitaria, Maritza Montero define el fortalecimiento comunitario como un “proceso mediante el cual los miembros de una comunidad (individuos interesados y grupos organizados) desarrollan conjuntamente capacidades y recursos para controlar su situación de vida, actuando de manera comprometida, consciente y crítica, para lograr la transformación de su entorno según sus necesidades y aspiraciones, transformándose al mismo tiempo a sí mismos”²⁷.

Es, entonces, un conjunto de reglas prácticas y sistemáticas, cuyos procedimientos, al ser aplicados, se traducen en acciones mediante las cuales se modifica o transforma algún aspecto de la realidad. Sus objetivos son la promoción de la persona y la movilización de los recursos humanos e institucionales mediante la participación activa y democrática de la población. Se diferencia de otras técnicas sociales en que no es una acción *sobre* la comunidad, sino una acción *de* la comunidad, y trabaja con individuos, grupos y comunidades en niveles psico-socioeducativos, para desarrollar sus aptitudes y capacidades potenciales.

Un aspecto que recorre todos los niveles de las relaciones humanas es el “poder”. Si bien en general se alude a él a propósito de su emergente negativo (abuso de poder, desequilibrios que atentan contra la libertad y la autodeterminación de las personas, etc.), es necesario comprenderlo en sus as-

pectos negativos y positivos y, desde luego, potenciar este último. A fin de exponer los distintos aspectos de esta noción podemos considerar la formulación de la mencionada autora que, a nuestro modo de ver, es suficientemente representativa²⁸:

- “*El poder es inherente a toda relación social*” (Martín Baró, 1984).
- “*Las relaciones de poder son multiiformes*” (Foucault, M., 1992).
- “*El poder es una relación y como tal constituye un proceso social*” (Montero, M., 2003).
- “*El poder es un fenómeno social, de carácter relacional*” (Foucault, M., 1979).

Mediante el fortalecimiento comunitario se apunta a potenciar los recursos propios de cada persona o grupo de personas para transformar una relación de poder en la que estos tienen un lugar desfavorable respecto del logro de sus objetivos o aspiraciones y del ejercicio de su libertad, o toma de decisiones, en una situación particular.

El poder es entendido así como producto de la reflexión, de la conciencia y de la acción de las personas interesadas, y no como regalo o donación de alguien “todopoderoso”. Coincidimos con la autora en que las denominaciones de potenciación y empoderamiento, o *empowerment*, portan otro sentido y dejan de lado algún aspecto del proceso. Estos términos remiten a la idea de que hay “otro” que permite, autoriza o da poder. El fortalecimiento, en cambio, es producido y no recibido. En el mismo sentido, los facilitadores de este proceso son catalizadores, no dispensadores de un don.

Por otra parte, son numerosas también las críticas respecto de la concepción del *empowerment* como potenciación y activación social, en conexión con las de “capital social” o “resiliencia”, como fórmulas que encubrirían la real desatención de los problemas sociales. Entre ellas se señala la falta de compromiso por parte de quienes tienen poder de decisión o la posibilidad de volver a discutir sobre la redistribución de riqueza. Esta pers-

²⁷ Montero, M., 2003.

²⁸ Cit. en Montero, M., 2003.

pectiva sería, se dice, un nuevo modo de colocar a los más vulnerables como responsables de crear sus propias condiciones de posibilidad para acceder a una ciudadanía plena.

Sabemos que la cuestión social no se transformará radicalmente hasta tanto no cambien los criterios de distribución de recursos materiales y simbólicos y se logre o al menos se avance significativamente hacia la igualdad de posibilidades para acceder a ellos. También sabemos que una sociedad con mejores capacidades para canalizar sus demandas y para gestionar su propia existencia, en términos del fortalecimiento comunitario, estará en mejores condiciones para impulsar la modificación de las condiciones actuales y —en una versión más optimista pero posible— para provocar y llevar adelante una transformación social a más largo plazo.

El trabajo en este sentido puede pensarse a partir de algunas claves, que pueden ser incorporadas al diseño de los programas de Mediación y de las estrategias de fortalecimiento comunitario. Siguiendo a Narayan²⁹, los elementos fundamentales para concretar este propósito son:

- el acceso a la información
- la inclusión y la participación
- la responsabilidad
- la capacidad de organización local.

Pensar la Mediación como instrumento para el fortalecimiento comunitario supone una perspectiva que ilumina espacios todavía no desarrollados en profundidad en el ámbito de la resolución de conflictos. No se trata de ver qué faceta de la Mediación (comunitaria, social, familiar, escolar, penal, etc.) encuadra dentro del desarrollo de la comunidad-sociedad, sino dotar a la disciplina de una visión que la amplíe y proyecte como un elemento privilegiado entre las posibilidades para generar cambios en las relaciones sociales, a partir de una situación de conflicto o en el devenir de la gestión social.

En esta técnica pueden identificarse al menos cuatro procesos, acerca de los cuales haremos un breve desarrollo.

²⁹ Narayan, D., 2002.

Prevención³⁰

La palabra *prevenir* significa *antes de venir*. La prevención consiste, entonces, en anticiparse a un fenómeno que va a ocurrir para, de este modo, si no es posible evitarlo, poder diseñar la manera de tramitarlo y con ello intentar reducir los riesgos o los efectos dañinos. Para acercarnos a una definición apelamos a la incluida en una declaración de la UNESCO de 1974, según la cual *prevención* es “la puesta en acción de los medios apropiados para impedir la aparición de un conflicto en los individuos o en la sociedad en general”. Reconocerla como la mejor estrategia para evitar problemas implica en general administrar recursos humanos y económicos con objetivos precisos. Entre ellos:

- educar
- transformar condiciones socioculturales
- intervenir
- poner a disposición alternativas útiles
- integrar acciones.

En todas estas instancias podemos encontrar formas que caracterizan a la prevención como:

- prevención inespecífica
- prevención específica.

La *prevención inespecífica* abarca las acciones que tienden a la difusión de cuestiones generales; por ejemplo, la educación para la paz, la promoción de la salud social, la educación en valores, la prevención de adicciones, la promoción de centros sociales y/o comunitarios, etcétera.

Respecto de la *prevención específica*, incluye las que se proponen objetivos puntuales así como también las que se enmarcan en un universo que podría ser representado como “administración de las consecuencias”, en tanto se anticipan al

³⁰ Una conceptualización más amplia, y un enfoque referido a la prevención en cuanto a la problemática de las drogas, puede consultarse en Nató, A.-Rodríguez Querejazu, G., 2001, en el cual nos hemos basado para este breve desarrollo.

agravamiento (intensidad y/o extensión) de una problemática ya instalada: gestión de conflictos, recomposición social post-traumática, procesos de “rehabilitación”, atención en la emergencia, contención en la violencia, entre otras.

Luego, es posible reconocer distintos niveles (primario, secundario y terciario) que definirán el tipo de acción a implementar. En cualquier caso, un programa de prevención debe ser diseñado teniendo en cuenta los diversos aspectos vinculados con la situación a abordar: sociocultural, psicosocial, médico-sanitario, jurídico, económico. Asimismo, las alternativas deben ser evaluadas en el marco de las posibilidades reales, a fin de dimensionar una estrategia, puntual o extensa, acorde a los propósitos para los cuales fue concebida. Dicho de otro modo, encontrar la fórmula razonable entre lo deseable, lo posible y lo necesario en función de las metas propuestas.

Hechas estas mínimas precisiones y retomando los objetivos iniciales, nos proponemos acercarnos algunas claves desde las cuales hemos pensado y trabajado en el ámbito de la Mediación en general y en el contexto social o comunitario en particular, referidas a la educación, a la formación de recursos humanos y a la integración de acciones.

Como se lee en el Manifiesto de la Asociación Nacional de Médiateurs dans de Ville, “...la comunicación, en la vida concreta y cotidiana de nuestras ciudades, es a menudo descorazonadora: carencia de atención, falta de comprensión, dificultad del diálogo, el tejido social se desintegra, cada uno tiene tendencia a atomizarse, a encerrarse en su celda particular...”³¹.

Educar en el espíritu de la Mediación e incorporarlo a las numerosas instancias de socialización de los hombres, mujeres y niños puede promover el cambio de una cultura cuya necesidad remarcamos al referirnos a las aspiraciones de la Mediación y que estaría implícita en las definiciones acerca de su “sentido”. Desde luego, este propósito remite a la necesidad de implementar políticas de Estado orientadas en esa dirección, que comprendan distintos niveles de una estructura más general así como la definición de “zonas” con destinos y modalidades específicos. En esta empresa, las organizaciones civiles, con sus recursos humanos, materiales y simbólicos, pueden propiciar y

protagonizar un cambio sustancial en el campo de las relaciones humanas.

La propuesta de la Mediación Comunitaria puede traducirse en aportes relativos a:

- la difusión de sus valores, estimulando la autorreflexión y la responsabilidad, y tratando de suscitar la necesidad de establecer nuevos pactos para seguir viviendo juntos, sin exclusiones de ningún tipo, e imprimiendo nuevos “sentidos” entre los cuales esté el orgullo de pertenecer a una sociedad
- la transferencia de técnicas y herramientas a individuos y/o grupos de individuos a fin de proveerles habilidades y destrezas que faciliten su vida social y que, a su vez, ayuden a hacer realidad una convivencia pacífica enriquecida por la diversidad.

A modo de breve itinerario por algunas de nuestras experiencias orientadas a estos propósitos, podemos mencionar las numerosas charlas, conferencias, seminarios, talleres y cursos dictados en casi todo el país y en el exterior; el programa de Mediación Comunitaria en el ámbito de la seguridad; el programa de gestión de conflictos en ámbitos turísticos; la formación de agentes multiplicadores en Mediación Comunitaria; el programa con chicos y sin violencia; la capacitación de mediadores comunitarios para la tercera edad, etcétera.

Representaciones sociales

Esta noción derivaría del concepto “representaciones colectivas” elaborado por Durkheim, quien las definió como estructuras psicosociales intersubjetivas que representan el acervo de conocimiento socialmente disponible y que se despliegan como formaciones discursivas más o menos autonomizadas, en el proceso de autoalteración de significaciones sociales. Las representaciones colectivas son, por ende, portadoras de significaciones sociales, de interpretaciones, de formas de ver el mundo. Se constituyen a su vez como sistemas de códigos, valores, lógicas clasificatorias, principios interpretativos y orientadores de las prácticas, que determinan la *conciencia colectiva*, la cual se rige con fuerza normativa en tanto instituye los límites y las posibilidades del “hacer” social.

³¹ Cit. en Six, J.-F., 1997.

La Sociología, en una perspectiva general, reconoció el papel de las representaciones sociales como estructuras simbólicas encargadas de atribuir sentido a la realidad y de definir y orientar los comportamientos. Se presentan al sujeto como un mundo instituido que ejerce, de algún modo, una sobredeterminación social sobre él.

En particular, y en el sentido que nosotros queremos darle en el marco de la Mediación, Roger Chartier ha efectuado aportes sustantivos para comprender la vinculación productiva que existe entre las prácticas sociales y su representación simbólica. Buscando superar las oposiciones entre objetividad de las estructuras y subjetividad de las representaciones, indica dos dimensiones a ser reconocidas en toda representación: una *dimensión transitiva*, en tanto toda representación es la presentificación por algún medio de algo ausente, y una *dimensión reflexiva*, en tanto aquello que se presentifica se exhibe autorrepresentándose de un modo específico solicitando para sí la condición de imagen legítima o creíble³². Trabajando con esa noción, Chartier postula la posibilidad de comprender “la construcción de las identidades sociales como resultantes de una relación forzada entre las representaciones impuestas por aquellos que poseen el poder de clasificar y designar y la definición, sumisa o resistente, que cada comunidad produce de sí misma”, pero también la factibilidad de analizar “la traducción del crédito acordado a la representación que cada grupo hace de sí mismo; por lo tanto, su capacidad de hacer reconocer su existencia a partir de una exhibición de unidad”³³.

Si bien la cultura puede ser entendida como un conjunto de representaciones y el imaginario social se revela como “una de las fuerzas reguladoras de la vida colectiva”³⁴, debemos tener en

³² V. en Mata, C., 2004. De Roger Chartier ver, entre otros, *Escribir las prácticas*; Foucault, de Certau, Marin, Manantial, Buenos Aires, 1996, y *El mundo como representación. Historia cultural entre práctica y representación*, Gedisa, Barcelona. 1996. Como señala en este último texto, “cualquiera que sean las representaciones, no mantienen nunca una relación de inmediatez y de transparencia con las prácticas sociales que dan a leer o a ver. Todas remiten a las modalidades específicas de su producción, comenzando por las intenciones que las habitan, hasta los destinatarios a quienes ellas apuntan, a los géneros en los cuales ellas se moldean”.

³³ Cit. en Mata, C., 2004. “Entrevista con Roger Chartier”, en *Historia y Educación*, Buenos Aires, 1998.

³⁴ Baczkó, B., 1999.

cuenta que ellas no son solo espacios donde se libra la lucha por los sentidos hegemónicos, sino, al mismo tiempo, elementos de esa misma disputa. De allí que el análisis de los dispositivos de representación de las prácticas político-ciudadanas y la observación de los sujetos que las encarnan resulte una tarea insoslayable a fin de comprender de qué modo aquellas se inscriben productivamente en la definición de dichos sujetos, y en sus formas de constituirse y de actuar. Asimismo, debemos tener presente que en el ámbito social conviven imaginarios de distinta índole y que en él encontramos “...un conjunto de figuraciones dominantes que recorre transversalmente de manera *desigual y combinada* diferentes estratos sociales...”³⁵.

Un camino semejante nos parece útil para superar una lógica que aparece a menudo en los estudios que vinculan comunicación, ciudadanía y política, deudora de concepciones deterministas, incapaces de dar cuenta de la índole de los dispositivos que obran como sustrato de ciertas transformaciones que se producen tanto a nivel político como a nivel de los medios de comunicación, así como en los lazos existentes entre ambas instancias de la acción social. Estas transformaciones son, por cierto, complejas, y en ellas se pone en juego una variedad de dimensiones, como el modo en que la política y los asuntos públicos adquieren visibilidad en los medios masivos de comunicación, la pérdida de la función integradora y ordenadora de la política respecto de las sociedades, la aceleración de la fragmentación de los espacios de encuentro e interacción social, entre otras.

Otros abordajes sitúan este concepto como “producto y como proceso de una elaboración psicológica y social”³⁶, por lo que las representaciones se inscriben en el punto de intersección entre lo social y lo psicológico, y son entendidas como los modos de interpretar y de pensar la realidad cotidiana que los sujetos construyen, según la posición que ocupan en la sociedad, y que sirven para orientar sus comportamientos. Complementariamente, la perspectiva analítica de Pierre Bourdieu conecta las representaciones con la posición social. En este orden, el concepto de *habitus* (estructura de comportamiento que se ad-

³⁵ Terán, O., 2002.

³⁶ Belloc, M. C.-Pérez, S.-Guibelalde, S.-Belloc, O. A., 2001.

quiere como parte de la socialización que se abre al lenguaje) constituye una herramienta teórica invaluable para entender las prácticas en términos de estrategias, es decir, en defensa de los intereses asociados a la posición que se ocupa en cada campo. De este modo y por medio de un análisis relacional, se articulan las posiciones sociales con las disposiciones y con la toma de posición³⁷.

En nuestro trabajo, debemos detectar, si no el modo en que se construyeron, sí cuáles son las representaciones presentes en los “hechos de discurso” o que circulan en el “actuar comunicacional” que se despliega en el proceso: ideas, conceptos, imágenes, creencias, valores, sensibilidades, etc. En suma, los seres humanos no organizan sus prácticas exclusivamente según la realidad, sino conforme a lo que creen que es la realidad. Propiciar que los participantes trabajen en ellas y desde allí logren transformarlas o, al menos, reconocer como legítimas las de los demás puede ser un camino hacia el entendimiento.

Identidad social

A las cuestiones ya citadas que giran alrededor de la identidad o de los nuevos procesos de construcción identitaria, agregaremos algunos aspectos inherentes a lo que se pone en circulación en las intervenciones:

- el sentido de una persona acerca de quién es, derivado de su(s) pertenencia(s) grupal(es)
- colabora en la formación del autoconcepto, por lo que tendemos a ver positivamente a los endogrupos en comparación con los exogrupos
- memoria histórica y proyecto comunitario.

Las personas que integran una comunidad participan en sus representaciones colectivas o universos simbólicos, lo que se traduce en significaciones sociales: normas, valores, mitos, ideas, tradiciones. Es lo que Durkheim —en el campo de la investigación sobre los imaginarios sociales (concepto compartido también por Marx y Weber)— plantea como la producción social de sentido, que configura lo que llamamos *identidad colectiva*: es la

que emerge de la interacción entre los actores sociales, en la cual estos se apropian de significaciones u otorgan sentido a los enunciados y a las prácticas desplegadas. Los individuos, en este contexto, se autoperciben como miembros de un grupo particular y comparten el conjunto de “imaginarios” que este grupo ha co-construido. También puede suceder que su autoafirmación promueva el rechazo o la subvaloración, en tanto distintas, del conjunto de significaciones o costumbres de otros.

Al mismo tiempo, en el marco de los procesos de globalización o mundialización y debido al consecuente debilitamiento de las identidades referidas al Estado-nación que ya hemos descrito, surgen nuevos procesos identitarios en los que se percibe la emergencia de nuevas minorías o de minorías antes sofocadas por dispositivos diversos.

Redes sociales

En los últimos años se ha verificado una gran expansión del uso del concepto de *red* para pensar la interacción y la gestión social.

Por supuesto, esta idea no es nueva. No podemos dejar de visitar, para su comprensión, el desarrollo de Norbert Elías, que propone una lectura de las relaciones sociales dentro de la trama social que las sustenta y coloca a los individuos en una especie de interdependencia recíproca. En una dinámica de socialización, ya no unidireccional (agente activo-agente pasivo, que supone que el individuo nace en determinado sistema que se encargará de configurar su subjetividad), el agente social es al mismo tiempo una construcción y el constructor de la sociedad. Siguiendo a este autor, la relación entre identidad individual e identidad social ínsita en cada persona no se da de una vez y para siempre, sino que está sometida a transformaciones muy específicas. Si, como él lo describe, la relación que se establece en comunidades pequeñas es muy distinta de las propias de las metrópolis actuales, como ocurre también con las que se configuran en tiempos de paz o de guerra, esto revela precisamente la necesidad de pensar en ella como en una relación de interdependencia, es decir, considerar al ser humano como un yo y como un nosotros simultáneamente. Aunque su análisis se centra en armar una aproximación teórica que expli-

³⁷ Bourdieu, P. -Wacquant, L., 1995.

que aquello que se observa en cuanto a que un conjunto de individuos forma algo más, o definitivamente distinto, que la suma de sus individualidades y aquello que va más allá de las decisiones o la voluntad de los individuos, podemos comprender el entrelazamiento que representa con la idea de “red móvil”, en la que se inscriben las articulaciones que las personas organizan y reformulan en este marco³⁸.

En el campo de la cultura, vemos que esta produce y reproduce en el entramado social un conjunto de saberes, prácticas, sentidos y significados que le confieren un código normativo, le dan identidad y permiten su supervivencia y transformación. Así, algunas de las fórmulas instrumentales para este fin podemos encontrarlas en las ya mencionadas representaciones sociales o en los imaginarios sociales a partir de los cuales pueden asegurarse el control y la previsión de los fenómenos sociales³⁹. Lo que tiende a modificar estas representaciones e imaginarios produce incertidumbre e inseguridad. La tarea de las instituciones es resistir el cambio, no promoverlo, por lo que recuperan la seguridad homologando la alteridad, eliminándola o expulsándola, y de esa manera se recobra o se mantiene el control hasta ahora ejercido.

Otras de estas formas se pueden hallar en los mitos (sistemas narrativos que explican lo inexplicable), en los ritos (sistemas de prácticas para controlar lo incontrolable) y en los símbolos (sistemas de signos para representarse lo irrepresentable). Todas ellas sirven para enfrentar, resolviendo en el plano simbólico, las contradicciones sociales que no es posible exorcizar de otro modo. Son maneras para controlar el cambio (la ruptura de la rutina que no puede ser superada con otras estrategias conocidas y tampoco puede ser negada, soportada), que operan como procesos de regulación y sirven para dar sentido de identidad mediante procesos de identificación y proyección⁴⁰.

Al aproximarnos a los escenarios contemporáneos es fácil advertir que aquellos lazos que describía Elías hoy ya no se pueden concebir como rígidos y menos aún como previsibles. En la dinámica social actual, los lazos —flexibles y tenues— produ-

cen, ya no una sociedad segmentada o dividida en clases, sino, como señala Bauman, una “sociedad red”, concepto que Manuel Castells prefiere designar como “sociedad multi-red”⁴¹. Si bien, conforme a Bauman, estos nuevos vínculos escapan así a la “tiranía de poderes coercitivos”, presentan otros aspectos menos favorables que derivan de la incertidumbre y de los riesgos de los que somos portadores como individuos, que constituyen un rasgo de estos lazos. Las nuevas formas de reunión están marcadas por la fragilidad y la vulnerabilidad. La tensión que producen estas condiciones se refleja en vínculos directos que solo conectan deseos y oportunidades —que pueden ser estatuidos en propósitos que compensen angustias individuales— que no logran traducirse en expresiones pluralistas o en acciones que tiendan a un bien colectivo. Los ejemplos se pueden encontrar en múltiples formas de redes de “seguridad vecinal”, “vecinos autoconvocados”, “padres autoconvocados”, y muchas otras que por lo general pautan la relación nosotros-ellos y desde las que se posiciona la “culpabilidad”, respecto de la problemática que los reúne, en grupos particulares⁴².

En esta línea y en virtud de los distintos aspectos mencionados, podemos pensar la Mediación como un espacio posible desde el cual se establezcan redes que estimulen y favorezcan las relaciones sociales con un sentido colectivo. Una definición de la que podríamos partir es la que plantea este tipo de articulación como un proceso de construcción, tanto individual como colectivo, que promueve un intercambio dinámico entre los que participan en él. Es, así, un sistema abierto multicéntrico que posibilita la potenciación de recursos y la creación de alternativas superadoras para la resolución de problemas o la satisfacción de necesidades⁴³.

El análisis de las redes que están funcionando en un contexto particular y la calidad de sus vínculos puede ser el inicio de un trabajo de reformulación y potenciación de lazos efectivos, con vocación democrática y pluralista.

Como se ha señalado, los lazos/hilos de la red (relaciones e interacciones) pueden ser fuertes o débiles, positivos o negati-

³⁸ Elías, N., 1990.

³⁹ Baczko, B., 1999.

⁴⁰ Milanese, E.-Merlo, R.-Machín, J., 2000.

⁴¹ Bauman, Z., 2001.

⁴² García Canclini, N., 1999.

⁴³ Dabas, E., 1993.

vos, y en uno o en ambos sentidos (unívocos, biunívocos-recíprocos)⁴⁴. Asimismo, los nodos, los puntos/lugares de la red (personas, grupos, instituciones), en los que confluyen de manera estable los lazos en sus organizaciones internas y en el modo de establecer relaciones con otros nodos de la red o externos a ellas, describen una interrelación que puede ser transformada en su extensión, intensidad y cualidad, o reformulada cuando se lo considere necesario. En este caso, las estrategias de trabajo pueden estar orientadas a:

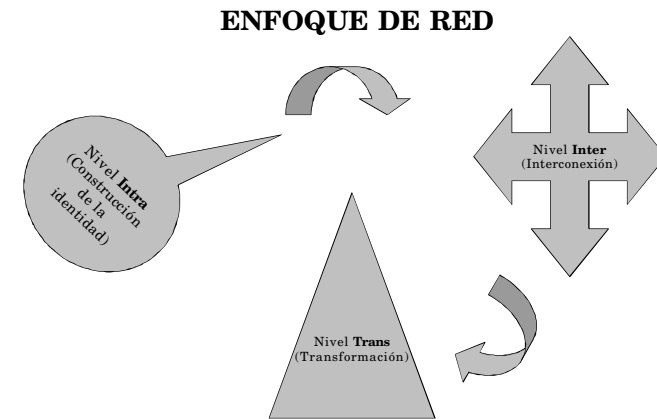
- crear redes alternativas o sustitutas alrededor de la persona
- apoyar a la persona para que reconozca las redes a su alrededor, analice su posición y la modifique
- modificar la red y las relaciones/conexiones establecidas con la persona, lo que implica que esta debe cambiar al mismo tiempo.

También se debe tener en cuenta el poder de las redes informales de apoyo como aquellas a las que la gente acude en busca de ayuda ante sus problemas cotidianos. Por lo general basadas en la estima y en la reciprocidad, son más utilizadas que las formales, que se fundan en la autoridad y en la ayuda unidireccional. Desde una intervención con mediadores o líderes sociales capacitados se pueden utilizar recursos sociales, promover el desarrollo de los que tienen fallas o falencias, y proponer programas de intervención que incluyan a la comunidad extensa. Ello puede contribuir a que los ciudadanos accedan a los recursos sociales y a que encuentren o generen espacios en los cuales contener una situación particular o crear nuevas condiciones y alternativas de integración ciudadana. Algunas de sus características son:

- adaptabilidad
- flexibilidad
- apertura
- horizontalidad
- fluidez
- espontaneidad.

⁴⁴ Milanese-Merlo-Machín, 2000.

El siguiente gráfico representa la dinámica que se intenta establecer desde una intervención que tienda a los propósitos señalados:



Ejes metodológicos

- Diagnóstico de situación.
- Equipo de mediación.
- Visión del conflicto.
- Objetivos.
- Estrategias.

El enfoque metodológico es, en principio, el mismo para las tres tipologías de conflictos: conflictos en la comunidad, conflictos públicos y conflictos interculturales. No ocurre así, desde luego, con las formas con las cuales nos acercaremos a cada situación particular (el modo de tomar el primer contacto) y con la manera de abordar cada momento de la intervención. Partiendo de esta base, consideraremos los posibles marcos que pueden ser utilizados.

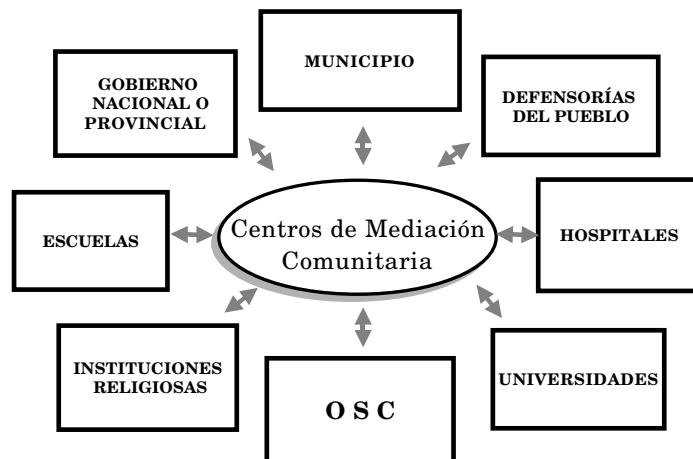
En cualquier caso, el primer momento de la intervención es el contacto con una situación particular y su diagnóstico. Esta evaluación nos permitirá comprender si puede ser abordada con los procesos de los que disponemos o, en caso contrario, el modo en que podría ser canalizada hacia otras instancias de atención del problema. El cuadro siguiente muestra los registros que enmarcan esta primera decisión:

Primer contacto con la situación. Método social

Prevenir - Orientar - Contener - Mediar - Derivar

Orientación y contención	Mediación	Derivación
↓	↓	↓
Entrevista social	Encuentro de Mediación Otros procesos	Trabajo en red

La entrevista social es un proceso de comunicación que tiene por finalidad realizar una primera evaluación de la situación planteada para identificar el/los problema/s y las necesidades de las personas. Es un momento fundamental de cualquier proceso, y quien la lleva adelante debe contar con la habilidad y la capacitación necesaria para sopesar adecuadamente sus distintos aspectos y para decidir la orientación específica. Asimismo, para proceder a una derivación efectiva —y no a una “derivación a la deriva”— los centros de Mediación Comunitaria deben tener una real inserción en la comunidad, trabajar en contacto personal con los referentes locales y establecer una sólida articulación institucional. Se intenta potenciar así recursos comunitarios y sociales básicos que permitan acercar soluciones a los problemas.



Si bien no es el propósito de este texto presentar un desarrollo de los procesos a los que se puede apelar en las distintas situaciones de conflicto, enunciaremos algunas indicaciones generales que pueden ser tomadas en cuenta ante una situación particular.

Tipos de procesos

- Negociación.
- Mediación Comunitaria.
- Mediación Comunitaria Multiparte.
- Facilitación.
- Planificación cooperativa.
- Construcción de consensos.
- Diálogos públicos.
- Círculo de diálogo.
- Intervención en crisis.
- “Acciones en calle”.

Guía orientativa para un proceso de Mediación Comunitaria

Como hemos señalado, el primer paso de este proceso es la entrevista social. Según el caso, podrá mantenerse con cada eventual participante o con quien se acerque a esta primera consulta. Los elementos a considerar para llevarla a cabo son:

Entrevistas sociales

Presentación de las personas y de la consulta.
Rol del mediador y la construcción del buen problema.
 Información sobre la mediación comunitaria y sus características: voluntariedad, gratuidad, protagonismo, confidencialidad.
 Acompañamiento letrado (opcional).

Trabajo de contención y concientización.
 Fecha tentativa para el encuentro si el tema es mediable.
 Convocatoria (por carta, teléfono, personal) a otros participantes.
 Derivación a otros servicios (Red Social).

Una vez mantenidas las entrevistas con quienes se estime necesario, el entrevistador organiza un resumen del caso para el encuentro de Mediación.
 Designación del mediador/es (co-mediación o panel).

Si bien el proceso de Mediación comienza con la primera consulta, a fin de facilitar la comprensión de su dinámica consideramos al “encuentro de Mediación” como el desarrollo que se inicia cuando todos los actores han acordado participar en él. Puede pensarse como secuencia de etapas, cada una de las cuales tiene sus propósitos y sus particularidades.

Etapas del encuentro de Mediación

- introducción: encuadre y reglas
- reunión inicial conjunta (diálogo)
 - las personas cuentan su historia
 - reformulación del conflicto (intereses)
- reuniones privadas
- reuniones conjuntas (entendimiento)
 - generar y explorar opciones
- reunión conjunta final
 - construcción del acuerdo
- seguimiento.

Despliegue de las distintas etapas del encuentro de Mediación

Etapla 1: Introducción - Apertura

- presentación de los participantes y de los mediadores
- charla introductoria
 - explicación de la dinámica de trabajo
 - creación del clima adecuado
 - principios de la Mediación
 - reglas de procedimiento
 - agradecimiento o reconocimiento por la voluntad de participación.

Etapla 2: Presentación del problema

- los participantes cuentan su visión del conflicto
- ayudar a los participantes a narrar sus historias y a expresar sus sentimientos

- crear confianza y cooperación
- escuchar
- preguntar para aclarar, ampliar y comprender los distintos aspectos que se desprenden de las narrativas, explícitos o subyacentes
- parafrasear las narrativas de las partes
- propiciar el diálogo
- legitimar a las personas, los relatos, las ideas, las acciones
- resumir
- mantener un equilibrio en cuanto al tiempo de que disponen los participantes.

Etapla 3: Reformulación del conflicto

- ayudar a los participantes a visualizar y comprender los distintos aspectos de la situación y a entenderse entre ellos (diálogo)
- ayudar a “ponerse en el lugar del otro”
- ayudar a decidir un orden de los aspectos a tratar (agenda)
- ayudar a enfocar problemas específicos
- balancear las preguntas con legitimaciones y parafraseo
- facilitar la comunicación
- reconocer los progresos.

Indicadores del pasaje a la etapa 4: cuando los participantes se han dado cuenta de que:

- tienen problemas que quieren resolver
- tienen intereses en común
- tienen un mejor entendimiento del punto de vista del otro y de la situación en general
- quieren trabajar juntos para resolver el conflicto.

Pregunta de replanteo: ¿Cómo podemos hacer para alcanzar los intereses de A y los intereses de B?

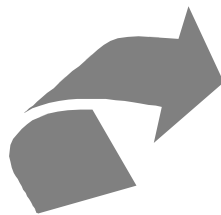
Etapla 4: Los participantes analizan el conflicto mediante opciones y alternativas que permitan construir propuestas satisfactorias

- alentar a los participantes a generar opciones de mutuo beneficio
- reorientar la crítica y la evaluación de las opciones en un primer momento
- utilizar la técnica del “torbellino de ideas” en caso de que no surgieran opciones o de que estas no fueran mutuamente aceptables
- resumir las opciones que aparecen (pueden escribirse en un rotafolio)
- preguntar para aclarar y especificar
- facilitar la comunicación
- reconocer los progresos
- evaluar consecuencias (“abogado del diablo”)
- evaluar las opciones sobre la base de criterios objetivos
- resumir las propuestas
- integrar las propuestas.

Etapla 5: Los participantes han alcanzado un entendimiento que puede concretarse en un acuerdo

EL ACUERDO

es un compromiso verbal o escrito
construido y diseñado por los protagonistas



Preacuerdo
Parcial
Temporal
Total
Definitivo

EL ACUERDO DEBE SER

expresado en forma afirmativa, en lenguaje neutral
y en el “estilo” de los participantes



Específico
Realista
Balanceado
Inclusivo
Legible
Concreto

Etapla 6: Seguimiento

Esta es otra de las etapas a las que el enfoque del método social le atribuye gran importancia. Se refiere tanto al acuerdo como a cualquier instancia de derivación de la situación planteada. Desde esta perspectiva, consideramos como componentes esenciales de la atención y/o gestión de los conflictos el acompañamiento y la reorientación de las prácticas elegidas cuando estas no hayan tenido la eficacia esperada.

Como sabemos, los participantes no siempre llegan a un acuerdo. En cualquier caso, es preciso o deseable que esta experiencia les haya resultado positiva, ya que a partir de allí podrán tomar esta instancia como una alternativa válida para abordar esta misma problemática (como reapertura de la Mediación para volver a intentarlo o para adaptar lo acordado a los cambios que se hubieran experimentado con el tiempo) u otra situación que se les presente en el futuro.

Algunas de las claves para que el proceso sea percibido así por los protagonistas son las siguientes:

- que el mediador comprenda los distintos aspectos y factores del conflicto y que contribuya a su comprensión
- que los participantes puedan expresar sus puntos de vista, sus sentimientos, sus propuestas y sus acuerdos o desacuerdos, en condiciones de respeto y reconocimiento
- que puedan escuchar los puntos de vista, los sentimientos, las propuestas y los acuerdos o desacuerdos de los

otros participantes en un clima de respeto y reconocimiento

- que se sientan legitimados como personas, como actores, en sus ideas y en sus decisiones
- que dispongan del tiempo necesario para realizar su propio proceso de resignificación de la situación y de evaluación de alternativas posibles.

SEGUIMIENTO



Por teléfono, por correo electrónico, personalmente, según las posibilidades

Para saber
Si se cumplió el acuerdo
Si hubo modificaciones
Si fracasó



Analizar los motivos

Si pudo resolver el tema en otras instancias,
con qué dificultades se encontró, etcétera

Mediación Multiparte

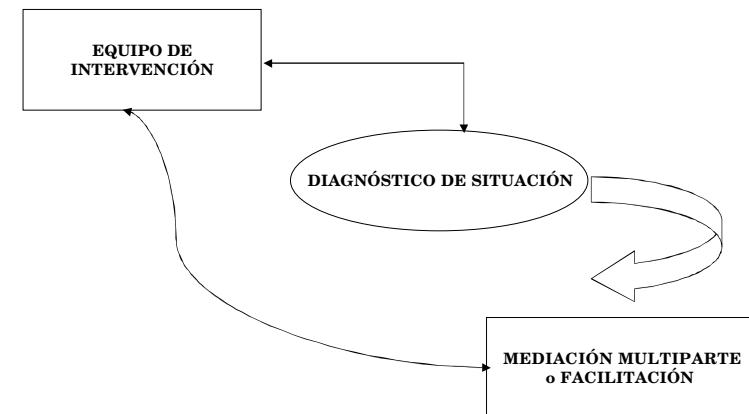
Esta técnica se utiliza habitualmente en los conflictos denominados *complejos*: los que, por la intervención de las autoridades públicas o por su repercusión social, no han encontrado resoluciones satisfactorias en los mecanismos institucionales. Involucran a diferentes actores sociales, como organismos gubernamentales y no gubernamentales, grupos de vecinos, empresas, pequeños comerciantes, instituciones educativas, de salud, etc. Las partes no solo son las que han sido afectadas en forma directa por la situación conflictiva, sino también los *grupos de interés*, los que, si bien pueden no estar personal o directamente afectados, tienen interés en el asunto a resolver (grupos ecologistas, de derechos humanos, y otros).

Es fundamental que estos procesos sean conducidos por equipos de mediadores especializados y entrenados. Las cuestiones deben ser discernibles y no estar centradas primariamente en derechos constitucionales.

Características

- se utiliza para conflictos complejos
- hay más de dos partes comprometidas
- participan diferentes actores sociales
- tienen niveles medios y altos de complejidad
- pueden ser de una considerable exposición pública
- deben ser conducidas por un equipo de expertos mediadores.

FORMA DE TRABAJO



Pasos de un proceso de Mediación Comunitaria Multiparte

- analizar la problemática
- planear las estrategias (metodología, agenda, lugar de reunión, fechas)
- seleccionar los mediadores más idóneos
- distribuir roles y tareas
- identificar a las partes involucradas
- realizar la convocatoria
- llevar adelante el proceso.

Guía orientativa para “otros procesos”

Los conflictos de cierta complejidad requieren procesos que admitan instancias diversas, las que pueden ser *secuenciales* o *simultáneas*. Por este motivo, hemos elegido, para esta breve presentación, dejar indicadas algunas pautas sobre los distintos propósitos y “momentos” de dichos procesos, que refieren a los ejes metodológicos ya enunciados.

Diagnóstico de la situación ⁴⁵

Primer paso: despliegue y análisis del problema

- considerar los diversos aspectos y/o factores que configuran la situación de conflicto y delimitar los más relevantes
- definir una categorización que permita pensar el enfoque adecuado
- considerar la información disponible y la necesaria
- considerar qué actores están o estarían eventualmente involucrados
- preguntarse ¿cuáles son los puntos fuertes de los actores involucrados?
- preguntarse ¿cuáles son los puntos débiles de los actores involucrados?

Segundo paso: construcción del mapa

- ¿qué relaciones tienen establecidas?
 - con personas, grupos, familias llave
 - con ONGs
 - con organismos nacionales
 - con organizaciones de base
 - otros.

⁴⁵ Este desarrollo es una adaptación del material utilizado para el curso realizado en Fundared, ofrecido por Elina Dabas y Denise Najmanovich (Dabas, E.-Najmanovich, D., 1995).

- de estas relaciones:
 - ¿cuáles son las más estrechas o cercanas?
 - ¿cuáles son las intermedias?
 - ¿cuáles son las más distantes?

Tercer paso: el “contrato social”

- ¿qué relaciones convendría fortalecer en torno a la resolución del problema definido?
- ¿qué nuevas relaciones podrían establecer los participantes?
- ¿qué estrategias adoptarían para lograr ese objetivo?
- ¿qué tipo de contacto deben mantener para poder llevar adelante la tarea?
- ¿cuál es el contrato que deberían sellar con los demás (personas, grupos u organizaciones)?

Equipo de intervención

En todos los casos, pero más aún en el contexto de los conflictos sociales, la calidad profesional del equipo de intervención es sustancial a las oportunidades del proceso. Es preciso tener en cuenta que, así como podemos hacer aportes significativos a la tramitación de los procesos, también podemos —incluso con las mejores intenciones— contribuir a agravar la situación u ocasionar daños considerables a los actores necesarios y/o involuntarios del conflicto si no comprendemos estos fenómenos en toda su complejidad. Algunas preguntas pueden orientarnos en la certificación de las competencias adecuadas:

- ¿estamos dispuestos a involucrarnos?
- ¿estamos legitimados para participar?
- ¿somos aptos?

La conformación de equipos interdisciplinarios que den cuenta de las preguntas formuladas constituye un prerrequisito para proponerse intervenir en la situación planteada. Su tarea puede sintetizarse del siguiente modo:

- asesora acerca de los procesos y de las herramientas de gestión de conflictos
- realiza el diagnóstico de situación (despliegue y análisis del problema, construcción del “mapa”, “contrato social”)
- detecta: áreas del conflicto (actores principales o secundarios, grupos de interés, minorías representativas, minorías activas, liderazgos, recursos, representatividad, roles, articulaciones existentes y posibles, relaciones de poder, intereses individuales/grupales/colectivos, otros)
- diseña el plan de trabajo (procesos simultáneos o secuenciales, equipos específicos por área a trabajar o propósitos particulares, estrategias, roles, recursos materiales y humanos, niveles de participación, convocatorias, otros)
- diseña, guía y conduce el procedimiento
- estimula la confianza en el equipo, en el proceso, en los participantes
- establece claramente las reglas
- instrumenta los procedimientos de evaluación
- trabaja en red.

Visión del conflicto

Los aspectos a tener en cuenta para poder visualizar el conflicto contribuyendo así a su tramitación han sido enunciados al hablar de su tipología y en el desarrollo de los ejes conceptuales en los que se basa nuestro enfoque. Queremos remarcar ahora la necesidad de observar el sistema de relaciones, los distintos factores intervinientes, el contexto en el que se desenvuelven, los niveles y el acceso a la participación, las relaciones de poder, y las articulaciones existentes y estratégicas que pueden transformar la situación planteada. En cuanto a las representaciones sociales, es preciso reparar en que pueden ser un obstáculo en dicha tramitación, ya que muchas veces son disparadoras o generadoras de tensiones que agravan el conflicto. En este sentido, transformar estas representaciones puede ser la vía para el encuentro de alternativas para superarlo. El análisis de la situación de conflicto supone, entonces,

atender a las percepciones y a las representaciones recíprocas de los distintos actores y del propio conflicto.

Representaciones, acontecimientos, medios y minorías activas deben ser considerados al momento de analizar el conflicto, para luego poder identificar a las partes y confeccionar una agenda acorde a las circunstancias.

Objetivos

Objetivo general: lograr que muchos —diferentes, diversos y plurales— puedan concertar propósitos comunes sin renunciar a su diferencia, a su diversidad o a su pluralidad.

Objetivos específicos

- contribuir a facilitar la comunicación como vehículo de la construcción de lo público
- disponer escenarios de deliberación pública y ciudadana
- promover “actividades de diálogo”
- propiciar la construcción de consensos y lugares de encuentro entre actores sociales diversos que les permitan organizar y planificar acciones estratégicas
- facilitar la comprensión de la dimensión colectiva de los problemas sociales
- estimular la participación en la construcción de políticas públicas y el encuentro de canales de incidencia en los asuntos públicos
- recuperar la memoria histórica colectiva
- trabajar sobre las representaciones sociales individuales, grupales y colectivas
- auspiciar el diálogo intra e intergrupar
- fortalecer y articular redes sociales y comunitarias
- legitimar y potenciar los recursos disponibles
- propiciar áreas de igualdad y espacios intermedios e intermediarios
- diseñar fórmulas para restablecer las competencias comunitarias
- generar puentes estables que conduzcan a hallar respuestas actuales y futuras

- trabajar con la identidad social y la pertenencia a una sociedad pluralista
- detectar liderazgos democráticos
- contribuir a la restauración y a la construcción de lazos sociales.

Estrategias

Entendiendo estas intervenciones como procesos complejos y dinámicos, una primera indicación para la elección de las estrategias adecuadas es proceder a una correcta evaluación del contexto general y específico (material y simbólico) en el que se desarrollarán. En este marco, se puede incluir una pluralidad de estrategias o actividades que se propongan objetivos generales y específicos, así como también la actuación de distintos equipos de Mediación, facilitación y capacitación o fortalecimiento comunitario. Asimismo, en cada caso deberán considerarse los recursos disponibles y los tiempos posibles o necesarios para cada etapa:

- diagnóstico de intervención
- utilización de dispositivos que habiliten espacios de discusión y reflexión de la sociedad-comunidad acerca de sí misma
- establecimiento de canales efectivos de diálogo en y entre los distintos niveles, generando verdaderos “campos de interlocución”
- registro de la narrativa secuencial de los protagonistas (cine, video, fotografías, pinturas)
- empleo de técnicas participativas y de construcción de consensos para la toma de decisiones
- aplicación de dinámicas de organización y planificación
- escenarios de diálogo público
- protocolos de actuación para situaciones de emergencia.

En general, la dinámica de la intervención se propone: conformar equipos sólidos; hacer convocatorias inclusivas y amplias; legitimar a los participantes individuales o grupales (en este caso, contribuir a transformarlos en minorías activas, reconocer e identificar potenciales liderazgos y otorgarles el

lugar que les corresponde, facilitándoles herramientas para desempeñar su rol); tener en cuenta el papel de los medios de comunicación como actores o eventuales actores del conflicto; verificar el tipo de conflicto en el que nos proponemos intervenir (cualidad, intensidad y dimensión); permitir que los tiempos del proceso se adecuen a la dinámica del conflicto; definir cómo juega la imparcialidad y quién está en mejores condiciones para garantizarla; conformar equipos que acompañen a grupos particulares a fin de proveerles las herramientas para su efectiva participación en el proceso; evaluar la conveniencia y, en todo caso, diseñar los acontecimientos previos a la convocatoria, o durante y después del proceso, que puedan favorecer el trabajo desarrollado; conocer todos los recursos que existen en el contexto de actuación para poder orientar y derivar en forma adecuada; establecer cuál es el terreno común en la búsqueda de intereses que sean aceptados por todos los sectores; acordar sistemas de reserva entre las partes para los temas que requieren confidencialidad; verificar el tipo de proceso participativo de diálogo más adecuado para el conflicto planteado, y, en fin, diseñar el o los procesos desde los cuales intervenir.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Almeyra, Guillermo:** *La protesta social en la Argentina 1990-2004*, Continente, Buenos Aires, 2004.
- Altamirano, Carlos:** “Recuento: ni lo peor, ni lo mejor”, en “Punto de Vista”, n° 75, pp. 7-11, Buenos Aires, abril de 2003.
- Aranda Parra, Virginia:** “Choque cultural y comunicación intercultural; integración y dificultades del alumnado extranjero de programas de doctorado de la Universidad de Barcelona”, II Seminario de Ciencias Humanas y Sociales, “Interculturalidad e integración social”, Institut Català de Cooperació Iberoamericana, Barcelona, 2002.
- Arfuch, Leonor:** “Dialogismo”, en **AA.VV.:** *Términos críticos de sociología de la cultura*, pp. 64-68, Carlos Altamirano (dir.), Paidós, Buenos Aires, 2002.
- Augé, Marc:** *Dios como objeto*, Gedisa, Barcelona, 1996.
- Auyero, Javier:** *La política de los pobres. Las prácticas clientelistas del peronismo*, Manantial, Buenos Aires, 2001.
- Baczko, Bronislaw:** *Los imaginarios sociales. Memorias esperanzas colectivas*, Nueva Visión, Buenos Aires, 1999.
- Ballent, Anahí:** “*Et in Arcadia ego*: muerte y vida en los countries y barrios privados”, en “Punto de Vista”, n° 75, Buenos Aires, abril de 2003.
- Barbero, Jesús Martín:** “Dinámicas urbanas de la cultura”, ponencia presentada en el seminario “La ciudad: cultura, espacios y modos de vida”, Medellín, abril de 1991, extraído de “Gaceta de Colcultura”, n° 12, diciembre de 1991, editada por el Instituto Colombiano de Cultura, Ciudad Virtual de Antropología y Arqueología (<http://www.antropologia.com.ar>, 18 mayo 2004).
- Bauman, Zygmunt:** *Comunidad. En busca de seguridad en un mundo hostil*, Siglo XXI, Buenos Aires, 2003.
- *En busca de la política*, Fondo de Cultura Económica, Buenos Aires, 2001.
 - *Identidad. Conversaciones con Benedetto Vecchi*, Losada, Buenos Aires, 2005.
 - “La modernidad líquida”, entrevista de Daniel Gamper (<http://filoetica.webcindario.com>, 12 mayo 2004).
 - “La modernidad líquida”, entrevista a Zygmunt Bauman por Daniel Gamper (<http://filoetica.webcindario.com>, 12 mayo 2004).

- Belloc, M. C.-Dupuy, A. L.-Pérez, S.-Guibelalde, S.-Belloc, O. A.:** “Representaciones sociales y estrategias en el cuidado de la salud mental en sectores populares del Partido de Gral. Pueyrredón, Argentina”, simposio presentado en el IV Congreso Chileno de Antropología, 2001.
- Berger, John:** “Cómo dar sentido al mundo”, en “Página/12”, Buenos Aires, 17 mayo 2004.
- Boladeras Cucurella, Margarita:** “La opinión pública en Habermas” (<http://www.comminit.com/la>), 13 agosto 2004.
- Borja, Jordi:** “Ciudadanía y globalización”, Centro de Documentación en Políticas Sociales, Documentos 29, Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 2002.
- *La ciudad conquistada*, Alianza, Madrid, 2003.
- Borja, Jordi-Zaida Muxi:** “El espacio público: ciudad y ciudadanía”, Electa, Barcelona, 2003.
- Borradori, Giovanna:** *La filosofía en una época de terror. Diálogos con Jürgen Habermas y Jacques Derrida*, Taurus, Buenos Aires, 2004.
- Bourdieu, P.-Wacquant, L.:** *Respuestas por una antropología reflexiva*, Grijalbo, México, 1995.
- Bush, Baruch-Folger, Joseph P.:** *La promesa de la Mediación*, Granica, Barcelona, 1996.
- Bustelo Eliçabe-Urriol, Daniel J.:** “Un modelo latino e interdisciplinar de Mediación”, en “L@ Revista”, año I, nº 2, pp. 14-23, Mediadores en Red, Mendoza, marzo de 2003.
- Calcaterra, Rubén A.:** *Mediación estratégica*, Gedisa, Barcelona, 2002.
- Calvino, Italo:** *Las ciudades invisibles*, Siruela, Madrid, 1995.
- Carbajal, Liliana M.:** “Cuánto de interdisciplinarios somos”, ponencia presentada en el IV Encuentro Nacional de Mediadores en Red, Rosario, Argentina, 2004 (www.mediadoresenred.org.ar).
- Casalmiglia Blancafort, Helena-Tusón Valls, Amparo:** *Las cosas del decir. Manual de análisis del discurso*, Ariel, Barcelona, 2002.
- Cavarozzi, Marcelo:** “Reconstruir el sentido de comunidad”, en “TodaVÍA. Pensamiento y Cultura en América Latina”, pp. 10-15, Fundación OSDE, Buenos Aires, diciembre de 2003.
- Community Boards of San Francisco:** *Manual de Conciliación*, 1993.
- Dabas, Elina-Najmanovich, Denise:** *Redes. El lenguaje de los vínculos*, Paidós, Buenos Aires, 1995.
- Dahl, Robert:** *Entrevista sobre el pluralismo. Robert Dahl en diálogo con Giancarlo Bosetti*, Fondo de Cultura Económica, Buenos Aires, 2003.
- Dahrendorf, Ralf:** “El multiculturalismo no es una solución”, en “Ñ”, Buenos Aires, p. 14, 6 noviembre 2004.
- De Ípola, Emilio:** “Discurso social”, en **AA.VV.:** *Términos críticos de sociología de la cultura* cit., pp. 68-72.
- “Repensar lo social: un desafío para nuestro fin de siglo”, en “La Ciudad Futura. Revista de Cultura Socialista”, pp. 2-7, Buenos Aires, junio de 1996.

- Delamata, Gabriela:** *Los barrios desbordados. Las organizaciones de desocupados del Gran Buenos Aires*, Eudeba-Libros del Rojas, Buenos Aires, 2004.
- Derrida, Jacques:** “Sobre la hospitalidad”, entrevista en “Staccato”, programa televisivo de France Culturel producido por Antoine Spire, 19 diciembre 1997, trad. de Cristina de Peretti y Francisco Vidarte, en **Derrida, Jacques:** *¡Palabra!*, Trotta, Madrid, 2001, pp. 49-56.
- Diez, Francisco-Tapia, Gachi:** *Herramientas para trabajar en Mediación*, Paidós, Buenos Aires, 1999.
- Doms, M.-Moscovici, S.:** “Innovación e influencia de las minorías”, en **Moscovici, S. (comp.):** *Psicología Social I. Influencia y cambios de actitudes. Individuos y grupos*, Paidós, Barcelona, 1984-1991.
- Duschatzky, Silvia-Corea, Cristina:** *Chicos en banda. Los caminos de la subjetividad en el declive de las instituciones*, Paidós, Buenos Aires, 2004.
- Eco, Umberto:** *Signo*, Labor, Barcelona, 1976.
- Elías, Norbert:** *La sociedad de los individuos*, Península, Barcelona, 1990.
- Entelman, Remo F.:** *Teoría de Conflictos. Hacia un nuevo paradigma*, Gedisa, Barcelona, 2002.
- Fisher, Roger-Entel, Danny:** *Sí... De acuerdo en la práctica*, Norma, Bogotá, 1998.
- Fisher, Roger-Ury, William-Patton, Bruce:** *Sí, de acuerdo*, Norma, Bogotá, 1994.
- Follari, Roberto,** en “L@ Revista”, nº 4, Mediadores en Red, Mendoza, 2004.
- Ford, Aníbal:** “Comunicación”, en **AA.VV.:** *Términos críticos de sociología de la cultura* cit., pp. 21-25.
- Foucault, Michel:** *Las palabras y las cosas*, Siglo XXI, Buenos Aires, 1976.
- Fucito, Felipe:** *Sociología general*, Universidad, Buenos Aires, 1995.
- Fundación Unir:** *La piezas del conflicto*, La Paz, Bolivia, 2005.
- García Canclini, Néstor:** *Diferentes, desiguales y desconectados. Mapas de la interculturalidad*, Gedisa, Buenos Aires, 2004.
- *Imaginario urbanos*, Eudeba, Buenos Aires, 1999.
- Garretón, Manuel Antonio:** “Por un espacio cultural latinoamericano”, en “TodaVÍA. Pensamiento y Cultura en América Latina”, nº 6, pp. 4-9, Fundación OSDE, Buenos Aires, diciembre de 2003.
- Giddens, Anthony:** “Jürgen Habermas”, en **AA.VV.:** *El retorno de la Gran Teoría en las ciencias humanas*, pp. 119-135, Quentin Skinner (comp.), Alianza, Madrid, 1988.
- Giménez Romero, Carlos:** “Modelos de Mediación y su aplicación en Mediación intercultural”, en “Migraciones”, nº 10, Madrid, 2001.
- “Planteamiento multifactorial para la mediación e intervención en contextos multiculturales: una propuesta metodológica de superación del multiculturalismo”, XVIII Ponències sobre Seguretat Ciudadana, Ajuntament de Barcelona, 2003.

- Goethe, Johann Wolfgang:** *Las afinidades electivas*, Sudamericana, Buenos Aires, 2000.
- Gomes Da Costa, Antonio Carlos:** *Pedagogía de la presencia*, Losada, Buenos Aires, 1995.
- González Capitel, C.:** *Manual de Mediación*, Atelier, Barcelona, 2001.
- Gorelik, Adrián:** "Buenos Aires: para una agenda política de reformas urbanas", en "Punto de Vista", n° 70, pp. 19-25, Buenos Aires, agosto de 2001 (a).
- "Ciudad", en **AA.VV.:** *Términos críticos de sociología de la cultura* cit., pp. 12-21.
- "Ciudad latinoamericana: dos o tres cosas que sé de ella", en "TodaVÍA. Pensamiento y Cultura en América Latina", n° 9, pp. 4-9, Fundación OSDE, Buenos Aires, diciembre de 2004.
- en **Welch Guerra, Max-Borja, Jordi:** "Buenos Aires en perspectiva: Berlín y Barcelona", en "Punto de Vista", n° 71, pp. 5-16, Buenos Aires, diciembre de 2001 (b).
- *La grilla y el parque. Espacio público y cultura urbana en Buenos Aires, 1887-1936*, Universidad Nacional de Quilmes (Argentina), 1998.
- Grimson, Alejandro:** *Interculturalidad y comunicación*, Norma, Bogotá, 2001.
- Gualdoni, Viviana:** "Acción colectiva, ciudadanía y espacio público (2002-11)" (<http://www.nombrefalso.com.ar>).
- Habermas, Jürgen:** *Teoría de la acción comunicativa*, Taurus, Madrid, 1987.
- Highton, E.-Álvarez, G.:** "La Mediación en la escena judicial: sus límites. La tentación de ejercer el poder y el poder del mediador según su profesión de origen", en **AA.VV.:** *Resolución de conflictos. Nuevos diseños, nuevos contextos*, D. Schnitman y J. Schnitman (comps.), Granica, Buenos Aires, 2000.
- Hopenhayn, Martín:** "El reto de las identidades y la multiculturalidad" (<http://www.comminit.com/la/lacth/sld-3016.html>, 26 enero 2002).
- Iñigo, D.:** "Reflexiones sobre los principios básicos de la Mediación" (<http://www.servilex.com>, 30 abril 2004).
- Jaramillo López, Juan Camilo:** "Aporte de la comunicación a la construcción de políticas públicas" (<http://www.comminit.com/la>, 16 diciembre 2004).
- Kahn, Louis I.:** *Louis I. Kahn. Conversaciones con estudiantes*, Gili, Barcelona, 2002.
- Lechner, Norbert:** "Los desafíos políticos del cambio cultural", en "La Ciudad Futura. Revista de Cultura Socialista", Buenos Aires, otoño de 2004.
- Lederach, John Paul:** "Desafíos y alternativas en la construcción de la paz", conferencia dictada en el Centro de Estudios Latinoamericanos Rómulo Gallegos, Caracas (Venezuela), 5 agosto 2003, en "L@ Revista", año II, n° 4, Mediadores en Red, Mendoza, octubre de 2003.
- *Educación para la paz*, Fontamara, Barcelona, 1984.

- Liernur, Jorge Francisco:** "Buenos Aires fin de siglo: el desconcierto de la forma", en "Punto de Vista", n° 59, pp. 13-19, Buenos Aires, diciembre de 1997.
- Machado, Ana María:** "Muchas voces y todos los ecos en el jardín. Identidad y multiculturalismo" (<http://www.comminit.com/la/lacth/sld-3016.html>, 26 junio 2004).
- Manikkalingam, Ram:** "Ethnic Conflict, Minority Protection and Conflict Resolution: Human Rights Perspectives", an interdisciplinary discussion held at The Rockefeller Foundation Conference Center in Bellagio, Italy, october 2001.
- Mata, Cristina:** "Comunicación, ciudadanía y poder: pistas para pensar su articulación", en "Diálogos" (www.infoamerica.org/articulos/m/mata_mariacristina.htm).
- Maturana, Humberto:** *El sentido de lo humano*, Dolmen-Granica, Santiago de Chile, 1997.
- Milanese, Efrén-Merlo, Roberto-Machín, Juan:** *Redes que previenen*, Colección Cuadernos para la Acción I, Instituto Mexicano de Juventud y Centro de Formación en Farmacodependencias de Cáritas, México.
- Mitjans, Herrero:** *La comunicación incomunicada*, Temas, Buenos Aires, 2005.
- Montero, Maritza:** *Teoría y práctica de la psicología comunitaria. La tensión entre comunidad y sociedad*, Paidós, Buenos Aires, 2003.
- Morin, Edgar:** *Los siete saberes necesarios para la educación del futuro*, Nueva Visión, Buenos Aires, 2001.
- Moscovici, S.:** *Psicología de las minorías activas*, Morata, Madrid, 1981.
- Mota, Carlos Guilherme:** *Cultura brasileira*, Ática, San Pablo, 1994.
- Narayan, D.:** *Empoderamiento y reducción de la pobreza*, libro de consulta, Alfaomega, México, 2002.
- Narodowski, Mariano:** "Códigos de la cumbia villera", en "Clarín", Buenos Aires, 28 enero 2004.
- Nató, Alejandro:** "El conflicto en la comunidad: el conflicto público", en "L@ Revista", año I, n° 3, pp. 46-53, Mediadores en Red, Mendoza, julio de 2003.
- "La seguridad y los medios de comunicación", en "La Trama", n° 16, 2005 (www.revistalatrama.com.ar).
- "La transformación pacífica de los conflictos sociales", entrevista a Paula María Bertol y Alejandro Nató, por Natalia Messineo, en "L@ Revista", año II, n° 6, pp. 124-129, Mediadores en Red, Mendoza, julio de 2004.
- "Los conflictos sociales, el Derecho y la negociación", en "La Trama", n° 13, 2005.
- Nató, Alejandro-Rodríguez Querejazu, Gabriela:** "La justicia y los conflictos sociales", en "El Reporte", Poder Judicial de la provincia del Chubut (Argentina), 2005.
- *Las víctimas de las drogas*, Universidad, Buenos Aires, 2001.
- "Mediación Comunitaria: practicar una ética de la paz", en *Mediación x* 7, Celia González-Capitel (coord.), Atelier, Barcelona, 2001.

- Neiburg, Federico:** "Etnocentrismo/Relativismo", en **AA.VV.:** *Términos críticos de sociología de la cultura* cit., pp. 89-92.
- Nieto, Roberto:** "Mediación e interdisciplina, del crepúsculo al amanecer", ponencia ante el IV Encuentro Nacional de Mediadores en Red, Rosario, Argentina, 2004, cit.
- Nun, José:** "Ciudadanía, integración y mito", en "TodaVÍA", n° 1, pp. 1-3, Fundación OSDE, Buenos Aires, mayo de 2002.
- O'Connor, Joseph:** *Introducción a la PNL*, Urano, Buenos Aires, 1995.
- Ortiz, Renato:** "Globalización/Mundialización", en **AA.VV.:** *Términos críticos de sociología de la cultura* cit., pp. 105-111.
- *Lo próximo y lo distante. Japón y la modernidad-mundo*, Interzona, Buenos Aires, 2003 (a).
 - <http://www.comminit.com/la/lacth/sld-3016.html>, 30 abril 2003 (b).
- Passalacqua, Eduardo,** entrevistado por A. Gorelik, en "Buenos Aires: el fracaso de la autonomía", en "Punto de Vista", n° 81, pp. 13-19, Buenos Aires, abril de 2005.
- Payne, Michael:** voz "Cultura (culture)", en *Diccionario de Teoría, Crítica y Estudios Culturales*, Michael Payne (comp.), Paidós, Buenos Aires, 2002.
- Paz, Octavio:** fragmento de "Piedra de sol", en *Libertad bajo palabra*, Fondo de Cultura Económica, México, 1990.
- Piaget, Jean:** *Seis estudios de Psicología*, Seix Barral, Barcelona, 1979.
- Portantiero, Juan Carlos:** "La política, rehén de la economía", en "Clarín", Buenos Aires, 14 junio 2000.
- "Revisando el camino: las apuestas de la democracia en Sudamérica", en "Sociedad", n° 2, Buenos Aires, 1993.
- Ribeiro, Renato Janine:** "Democracia versus república. La cuestión del deseo en las luchas sociales", en "Prismas. Revista de Historia Intelectual", Universidad Nacional de Quilmes (Argentina), 2003.
- Ross, Alf:** *Sobre el derecho y la justicia*, Eudeba, Buenos Aires, 1997.
- Rossi, Aldo:** *Autobiografía científica*, Gili, Barcelona, 1998.
- Sarlo, Beatriz:** "Educación: el estado de las cosas", en "Punto de Vista", n° 63, pp. 17-21, Buenos Aires, abril de 1999.
- "Épica de la multitud o la consolación de la filosofía", en "Punto de Vista", n° 73, pp. 4-9, Buenos Aires, agosto de 2002.
 - "¿Hay futuro para la Argentina?", en "Punto de Vista", n° 74, pp. 1-5, Buenos Aires, diciembre de 2002.
 - *Tiempo presente. Notas sobre el cambio de una cultura*, Siglo XXI, Buenos Aires, 2001.
- Sartori, Giovanni:** *La sociedad multiétnica. Pluralismo, multiculturalismo y extranjeros*, Taurus, Madrid, 2001.
- Schor-Landman, Clara:** *Temas de interconsulta. Diálogos entre el psicoanálisis, el derecho y la mediación*, Galerna, Buenos Aires, 2004.
- Sennett, Richard:** *El respeto. Sobre la dignidad del hombre en un mundo de desigualdad*, Anagrama, Barcelona, 2003.

- Silvestri, Graciela:** "La ciudad de los arquitectos", en "Punto de Vista", n° 63, pp. 1-9, Buenos Aires, abril de 1999.
- "Por qué los porteños soñamos con Montevideo", en "TodaVÍA. Pensamiento y Cultura en América Latina", n° 9, pp. 16-21, Fundación OSDE, Buenos Aires, diciembre de 2004.
- Six, Jean-François:** *Dinámica de la Mediación*, Paidós, Buenos Aires, 1997.
- Sontag, Susan:** *Ante el dolor de los demás*, Alfaguara, Buenos Aires, 2003.
- Suares, Marínés:** *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*, Paidós, Buenos Aires, 1997.
- *Mediando en conflictos familiares*, Paidós, Buenos Aires, 2002.
- Svampa, Maristella:** *Los que ganaron. La vida en los countries y barrios privados*, Biblos, Buenos Aires, 2001.
- Svampa, Maristella-Pereyra, Sebastián:** *Entre la ruta y el barrio. La experiencia de las organizaciones piqueteras*, Biblos, Buenos Aires, 2003.
- Tapia, Gachi-Leivi, Tomás:** "Procesos de Mediación en Kosovo: dos contextos de intervención. Relatos de nuestra experiencia. Primera parte: Venganzas de sangre entre clanes tribales intraetnia. Segunda parte: Desintegración y violencia interétnica. Escenarios de posguerra: procesos posibles hacia la integración", en "L@ Revista", n° 5 y n° 6, Mediadores en Red, Mendoza, marzo y julio de 2004.
- Teigas, Demetrius:** "Habermas, Jürgen (1929-)", en **AA.VV.:** *Diccionario de Teoría Crítica y Estudios Culturales* cit., pp. 369-373.
- Terán, Oscar:** "Historia, memoria", en *Tradición y renovación en las Ciencias Sociales y Humanas. Acerca de los problemas del Estado, la sociedad y la economía*, Noemí Girbal-Blacha (coord.), Universidad Nacional de Quilmes, 2004.
- "La experiencia de la crisis", en "Punto de Vista", n° 73, pp. 1-3, Buenos Aires, septiembre de 2002.
- Torrado, Susana:** "Pobreza: un modelo para no seguir", en "Clarín", Buenos Aires, 27 mayo 2002.
- Van Dijk, Teun A.:** "De la gramática del texto al análisis del discurso" (<http://www.comminit.com/la>), 16 diciembre 2004.
- Verón, Eliseo:** "Signo", en **AA.VV.:** *Términos críticos de sociología de la cultura* cit., pp. 213-218.
- Veyne, Paul:** *Comment on écrit l'histoire suivi de Foucault révolutionne l'histoire*, Éditions du Seuil, París, 1978.
- Vezzetti, Hugo:** "Apuntes para un debate sobre el presente: Estado y ciudadanía", en "Punto de Vista", n° 75, pp. 2-6, Buenos Aires, 2003.
- "Escenas de la crisis", en "Punto de Vista", n° 72, pp. 32-37, Buenos Aires, 2002.
- Watzlawick, P.-Beavin Bavelas, J.-Jackson, D. D.:** *Teoría de la comunicación humana*, Herder, Barcelona, 1981.