

# «MEDIAR: UN EJERCICIO DE TOLERANCIA PRÁCTICA»

Macarena Vargas Pavez

“La verdad no es lo que se demuestra. Si en tal terreno y no en otro los naranjos se desarrollan y echan sólidas raíces, quiere decir que ese terreno es la verdad para las naranjas”.

(Saint-Exupéry, “Tierra de Hombres”)

## I. Introducción

Mucho se ha escrito acerca de las potencialidades de la mediación como mecanismo de resolución de conflictos. Independientemente del ámbito de acción en que ésta se sitúe, ya sea en el campo de la mediación familiar, escolar o vecinal, existe consenso más o menos unánime sobre las ventajas personales y sociales que traen aparejadas las soluciones basadas en acuerdos por sobre soluciones basadas en la confrontación.

El protagonismo de los involucrados en la toma de decisión, la participación ciudadana, la pacificación social, la revalorización del diálogo, la mirada hacia el futuro son potencialidades indiscutibles y que hacen de la mediación una fórmula atractiva y desafiante para estos tiempos.

Una de estas potencialidades—como se ha dicho— tiene que ver con el diálogo, con el saber escuchar y ser escuchado, con el ser comprendido e intentar comprender, con el respeto a los demás y sus formas de ver las cosas. En una palabra, tiene que ver con un valor o principio ampliamente reconocido y legitimado, cual es el de la tolerancia.

Sólo sobre la base de la tolerancia se pue-

de desarrollar un proceso de comunicación que fluya hacia un mejor entendimiento. Sin respeto por las ideas, los intereses y las necesidades del otro, no hay diálogo y, sin diálogo es imposible que se alcancen puntos de acuerdo.

El objetivo de este trabajo es entregar una visión general acerca de cómo la práctica de la mediación desde sus distintas perspectivas constituye hoy día una aplicación concreta, novedosa, remozada y más fresca de la tolerancia, uno de aquellos principios o valores que no tiene fronteras ideológicas y sobre la cual se sustenta una convivencia social.

## II. Hacia una noción de tolerancia

Durante siglos en nuestra cultura occidental judeo-cristiana ha predominado una epistemología que nace de las ciencias exactas, basada en la lógica aristotélica y en la física newtoniana. Para Aristóteles el conocimiento consistía en generalizaciones que derivaban de una información obtenida del mundo exterior, dando origen al empirismo. Para Isaac Newton—el símbolo de la ciencia occidental—sólo a través de un método científico esencial-

mente atomístico se puede acceder al conocimiento.

En pocas palabras, podemos decir que los dos conceptos esenciales para la física clásica son los siguientes:

a. La noción de que toda realidad es descriponible en términos de materia y movimiento, que la posición de las partículas materiales y su momento es la realidad básica de los fenómenos. Este concepto es el fundamento de la causalidad estricta o determinismo.

b. Nuestra conciencia es una conciencia no-participativa, esto es, los fenómenos del mundo permanecen igual, nuestras mentes no pueden alterar ese fundamento de realidad. Este concepto implica que el conocedor no es parte del experimento, lo que sustenta que los experimentos sean formalmente repetibles.

Esta línea de pensamiento —que ha sido sin duda el motor de los innumerables e incommensurables avances tecnológicos que hoy mueven el mundo— rechaza lo que se ha denominado la conciencia participativa. Sin embargo, “a pesar de que la negación de la participación yace en el corazón de la ciencia moderna, el paradigma cartesiano, en la práctica real, está impregnado de conciencia participativa” (Berman, 1997). Reconocer por tanto, que la conciencia participativa sí se incluye en el pensamiento científico moderno, permitiría crear una nueva epistemología.

Estudios acerca de la cognición y el aprendizaje —de investigadores como Polanyi, Barfield, Piaget, entre otros— fueron los que dieron los primeros indicios acerca de cómo desde muy temprana edad aprendemos. Estas

investigaciones concluyeron que desde niños somos entrenados a conformar la realidad de muy distintas maneras y que el conocimiento —lo que aprendemos— se produce en términos de significado y, por lo tanto, el conocedor está siempre implicado en lo conocido. Esta línea de pensamiento sistémica o ecológica de la naturaleza rechaza —como es evidente— la ideología de la conciencia no-participativa y postula la aceptación que investigamos relaciones entre el conocedor y lo que se conoce.

Los procesos a través de los cuales las personas describen, explican y dan cuenta del mundo —en el que por supuesto se incluyen— han sido la piedra angular de las investigaciones del construccionismo social.

Este movimiento criticando el concepto de verdad absoluta de las ciencias exactas y de objetividad, ha llegado a la conclusión de que no hay una unidad básica de materia que pueda ser observada con independencia del observador. No existe algo así como los “hechos”, únicos, claros y categóricos, lo que se entiende por “hechos” depende exclusivamente de las perspectivas de cada persona. La verdad, la objetividad o los hechos son producto del consenso social, es decir, producto de procesos sociales que van determinando el mundo al que llamamos “real”.

La epistemología clásica de la conciencia no-participativa y de la materia como realidad básica, en que la representación de lo que conozco está sólo en mi mente, da paso una epistemología en que el conocimiento es una construcción social que nace del intercambio de las personas que viven en sociedad. “El

conocimiento no es algo que la gente posea en sus cabezas, sino algo que *la gente hace junta*” (Suárez, 1996).

En el campo de la comunicación y comportamiento humano la epistemología clásica entregó interesantes respuestas para su época a través de la Retórica Aristotélica, la Teoría de la Información de Shannon y Weaver y el Modelo de Comunicación Humana de Berlo, los que se caracterizan por ser enfoques unidireccionales de la comunicación. Todos ellos consideran la comunicación como un proceso o cadena de eventos temporalmente ordenados que comienzan con un emisor y terminan con un receptor (López, Parada y Simonetti, 1995). En estos enfoques subyace claramente el concepto de causalidad, la ley de la causa y el efecto, en donde lo que le sucede a “B” como receptor es un efecto directo de lo que hace “A” como emisor.

Sin embargo, desde mediados del siglo pasado a través de estudios acerca de la naturaleza general de la comunicación —principalmente a través del Proyecto Bateson y otros estudios de sus seguidores— surge el denominado enfoque interaccional de la comunicación que constituye una nueva forma de conceptualizar el comportamiento humano. Deriva sus principios de la cibernética y la teoría general de sistemas y enfatiza el carácter circular de la causalidad de la comunicación retroalimentación o feedback.

Bateson —el gran mentor teórico de este enfoque— afirmaba que la gran diferencia entre los enfoques clásicos —basados en la física newtoniana— y el interaccional, “radica en que el primero adscribe realidad a los objetos exclu-

yendo el contexto y las relaciones. El mundo de la comunicación examina las relaciones prescindiendo de los objetos” (López, Parada y Simonetti, 1995).

Desde esta perspectiva, los objetos no caben *per se*, lo que sí caben son las ideas, los mensajes y las relaciones entre dichos objetos, por tanto “la realidad” o validez de estos mensajes depende de la confianza que se tenga en ellos. Desde ahí que se pueda decir que toda afirmación en términos comunicacionales es válida.

Otro elemento fundamental de este enfoque está dado por el contexto en que se sitúa el hombre. Sería artificioso intentar explicar la comunicación y el comportamiento humano pensando en el hombre como un ser aislado, sin valorar los efectos de su comportamiento frente a los demás, las reacciones de éstos y el escenario en que todo ello ocurre.

La comunicación se entiende entonces como un proceso de interacción y el enfoque interaccional intenta explicar los efectos de ella en el comportamiento. Incluso más, para quienes siguen este enfoque las palabras “comunicación” y “comportamiento” son virtualmente sinónimos, pues todo comportamiento comunica y toda comunicación afecta el comportamiento.

En esta misma línea de pensamiento se encuentra el biólogo chileno Humberto Maturana, quien con sus investigaciones y propuestas ha revolucionado, no sólo el mundo de la biología, sino que también el de la filosofía.

Una de sus más interesantes propuestas

se relaciona con la distinción entre la experiencia y la explicación de la experiencia, de la separación operacional entre ambas desde la biología del observar y su relación con el lenguaje.

A riesgo de fragmentar estas ideas, en pocas palabras Maturana señala que los seres humanos hablamos de la realidad y de lo real, como si fueran entes independientes de nosotros mismos como observadores, en circunstancias que el observador está en la experiencia del observar como una “condición inicial constitutiva a priori en el momento de reflexionar, explicar o conversar”. En ese contexto la realidad no es una experiencia, sino que es un argumento de la explicación, es decir, la realidad surge como una proposición explicativa de nuestra experiencia.

Enfrentados ahora a la explicación, los seres humanos podemos optar por un camino que él denomina “*objetividad sin paréntesis*” y “*objetividad entre paréntesis*”. En la primera de ellas, el observador “acepta a priori una realidad objetiva independiente como un recurso de validación de sus explicaciones de la praxis del vivir en términos de entidades que finalmente no depende de lo que él o ella hace”, es decir, usa una entidad tal –por ejemplo Dios, energía, materia, mente, conciencia– como argumento para validar su experiencia y aceptar una reformulación de la praxis del vivir como explicación de ella.

En este camino, la participación del observador en la constitución de lo que éste acepta como una explicación, es nula. Y lleva a que el observador requiera de un dominio único de realidad, de una referencia

trascendental como último recurso para validar las explicaciones que él o ella se da.

Cuando estamos en este camino explicativo las relaciones humanas no ocurren en la aceptación mutua, pues a través de éste lo que sucede es que se cree que el conocimiento da poder y legitima la acción, aún cuando ésta sea la negación del otro. En el momento que pretendemos tener acceso a una realidad objetiva, no hacemos sino apropiarnos –o intentar apropiarnos– de la verdad y no aceptamos la legitimidad del mundo del otro, es decir, no lo aceptamos como “legítimo otro” en la convivencia.

La otra forma de explicarnos la realidad es a través de lo que Maturana llama la “*objetividad entre paréntesis*”, en la cual el observador acepta que la existencia es constituida con lo que el observador hace, por tanto no puede usar un objeto que se asume como una entidad independiente como argumento para fundar su explicación. En este proceso el observador “trae a la mano los objetos que él o ella distinguen con sus operaciones de distinción, como distinciones de distinciones en el lenguaje” (Maturana, 1997).

En este camino explicativo “no hay verdad absoluta, ni verdad relativa, sino muchas verdades diferentes en muchos dominios distintos” (Maturana, 1997). Hay muchas visiones de la realidad o explicaciones de la experiencia fundadas en distintas coherencias operacionales, y que como tales, son todas legítimas en su origen. Así, nadie está intrínsecamente equivocado porque opera en un dominio distinto del mío o porque se explica

la experiencia de una forma diferente a la que yo elegí. Entonces, no hay algo así como el universo único y finito, sino que hay un multiverso amplio y diverso.

Y todo este proceso ocurre en el lenguaje. Según Maturana “no tenemos ninguna posibilidad de referirnos a nosotros mismos o a cualquier cosa fuera del lenguaje”. El lenguaje es definido como un fenómeno biológico que hacemos los seres humanos como seres vivos y que constituye una coordinación de acciones de los participantes: “No podemos dejar de notar que los seres humanos somos humanos en el lenguaje, y al serlo, lo somos haciendo reflexiones sobre lo que nos sucede” (Maturana, 1997). Sólo a través del lenguaje hay reflexión, hay discurso.

El lenguaje emerge de la sociedad como un conjunto de significado producto de los consensos, tratándose entonces de un fenómeno que cambia, que crece, que se diferencia y que tiene vida. Para conservar este lenguaje común como sociedad hacemos uso de los diálogos, de los muti-diálogos y de las conversaciones.

Entonces cuando nos preguntamos cómo ocurre algo, lo que buscamos es una explicación, explicación que viene de la experiencia y que se da en el lenguaje, y que implica una reformulación de esa experiencia que resulta aceptable al observador. Ahora cuando esa reformulación de la experiencia es aceptada como tal –es decir, sólo como una reformulación– constituye una explicación para quien la acepta.

Pero, si por el contrario, cuando propone-

mos una explicación y el otro nos dice “estás equivocado”, lo que sucede es que ese otro no acepta la reformulación de la experiencia que yo hago, es decir, no coincide con la que él quiere oír.

Una vez que admitimos que la comprensión de la realidad depende de la perspectiva del observador, ya no podemos volver atrás. Hemos dado un paso hacia la tolerancia y el respeto mutuo.

Si como seres humanos comprendemos que los otros pueden tener –y de hecho tienen– una visión de la realidad distinta a la nuestra, ni mejor ni peor, ni más buena ni más mala, sino que simplemente diferente, si los reconocemos como “legítimos otros”, estamos practicando la tolerancia.

Un invaluable antecedente histórico sobre este tema lo aporta la obra del pensador inglés John Locke. En su libro “Carta sobre la tolerancia” publicada en 1689, años de plena lucha por la libertad religiosa –en los cuales por amor y caridad hacia el alma de los hombres, se les quitaban propiedades, se los mutilaba con castigos corporales o se los mataba de hambre– la carta de Locke marca un hito hacia la reivindicación de las libertades individuales.

En ella el autor se refiere a la necesidad que las distintas vertientes del cristianismo puedan convivir y tolerarse mutuamente, sin tener que “perseguir a fuego y espada” a los que no comparten las mismas creencias. Inicia sus reflexiones diciendo “Ya que usted ha tenido a bien preguntarme cuáles son mis pensamientos sobre la tolerancia mutua de los cristianos de diferentes confesiones religiosas, debo contestarle,

con toda franqueza, que estimo que la tolerancia es la característica principal de la verdadera Iglesia”; palabras que se refieren al rol de la Iglesia frente a las otras tendencias del cristianismo y que sirven para comprender la línea de pensamiento del autor. (Locke, 1991)

La tolerancia es una actitud, cuya práctica se materializa en el verbo “tolerar”. El supuesto que subyace a una sana convivencia social estaría dado por una parte, porque como personas *toleramos* y, por otra, porque *somos tolerados*. Y digo esto no en un sentido de dominación del que tolera por sobre el que es tolerado, sino que la actitud tolerante de “A” se nutre de la actitud tolerante de “B” y viceversa.

La tolerancia como estado mental o actitud cubre cierto número de posibilidades, que se gradúan de acuerdo a la intensidad y el grado de participación en que operan. De acuerdo a la descripción del profesor Charles Walzer, estas posibilidades pueden agruparse de la siguiente forma:

- (a) Aceptación resignada de la diferencia para intentar mantener la paz, cuyos orígenes se remontan a la práctica de la tolerancia religiosa de los siglos XVI y XVII.
- (b) Actitud pasiva, relajada, indiferentemente positiva ante la diferencia.
- (c) Resultado de cierto tipo de estoicismo moral: reconozco que los otros tienen derechos, aunque el ejercicio de esos derechos me parezca poco atractivo.
- (d) Actitud de expresa apertura hacia los otros, curiosidad y quizás incluso respeto, voluntad de escuchar y aprender.
- (e) Admisión entusiasta de la diferencia, por

ejemplo como sucede con lo que se denomina “multiculturalismo” (Walzer, 1998).

Una persona estará ejercitando la actitud de la tolerancia cuando se encuentra en cualquiera de los niveles que hemos mencionado, pues para que una sociedad o un grupo de personas funcione con éxito no se requiere de una determinada forma de ejercicio de esta virtud.

Es probable que si nos situamos en posiciones más avanzadas de esa escala —que va desde la resignación, indiferencia, aceptación estoica, curiosidad, hasta el entusiasmo— sea más estable la actividad tolerante en una sociedad. En la medida que haya un mayor arraigamiento de esta actitud en las personas habrá —evidentemente— una mayor estabilidad de la práctica social de la tolerancia.

Este mismo autor utiliza una palabra para referirse a los demás que es muy significativa para analizar este tema: la “otredad”. El otro, los demás, la otredad. Como cultura nunca antes habíamos estado tan expuestos y debatido con tanta fuerza acerca de las diferencias y sus implicancias en la vida cotidiana.

La necesidad de una convivencia pacífica nos exige hacernos cargo de la otredad, de relacionarnos con ella, de co-existir con las diferencias. Y la tolerancia hace posible esa coexistencia pacífica entre personas o grupos de personas, independientemente de sus historias, culturas o identidades.

### 1. La tolerancia en la mediación.

Luego de estas breves consideraciones sobre la construcción de la realidad y la tolerancia, intentaré enlazar como este principio de convi-

vencia social puede concretarse y materializarse en un proceso de mediación.

La mediación es ante todo un “proceso comunicacional, conversacional, discursivo” (Suárez, 1996) y como tal se da en el lenguaje.

Uno de los enfoques de mayor aceptación hoy en día enfatiza el carácter narrativo o discursivo de la mediación, corriente que combina en sus fundamentos elementos de la teoría de la comunicación de Bateson y Watzlawick, de la terapia familiar sistémica, de los nuevos abordajes epistemológicos de la cibernética; del construccionismo social y de la teoría posmoderna del significado.

Uno de sus principales sustentos teóricos es sin duda la teoría de la narrativa, que pone el acento en las relaciones y en las estructuras de las narrativas, analizando la interdependencia entre los personajes, los temas, los argumentos, las relaciones, etc. De acuerdo a esta teoría el análisis de una narrativa se extiende más allá de las frases, de las oraciones, de los párrafos, se extiende a las relaciones entre las personas, a las normas, a los mitos, al contexto, a la historia donde esa narración se enmarca.

Este enfoque ha dado origen a un modelo de mediación denominado “modelo circular narrativo” propuesto por la profesora norteamericana Sara Cobb, el cual centra su metodología principalmente en los siguientes puntos:

1. Permitir que se manifiesten las diferencias: El proceso de mediación no trata de borrar ni disminuir las diferencias, es más incluso se considera apropiado aumentarlas, introducir caos en el orden, de modo de evitar la entropía y

flexibilizar el sistema, todo lo cual posibilita la aparición de nuevas ideas y alternativas.

2. Legitimar a las personas dentro de la situación de conflicto, esto es, construir un espacio legítimo dentro del contexto de la mediación. Todas las visiones del conflicto son legítimas y aceptadas.

3. Cambiar el significado: En el proceso de mediación se busca cambiar la historia material que las personas han traído. Para cada una de ellas “su” historia es la historia verdadera –la historia oficial– por tanto, el mediador debe propender a construir una historia alternativa que permita ver el problema desde distintos ángulos.

4. Crear nuevos contextos de trabajo: Como se aprecia este modelo de mediación tiene como finalidad fomentar la reflexión, construir una nueva historia y lograr acuerdos, aun cuando esto último no sea lo fundamental del proceso. Para este enfoque tanto las relaciones como el acuerdo son importantes.

En el contexto de la mediación las personas actúan como oponentes, se han definido como tales y creen tener la verdad. Este contexto contribuye a que las historias que se narran sean de adversarios, cada uno narra su historia de acuerdo a sus perspectivas, experiencias y visión del mundo. De modo que lo que esa persona narra en el marco de un proceso de mediación es el resultado de la construcción de su verdad, de su explicación de la realidad, que será siempre distinta a la del otro, y que además como llegan predispuestos a confrontar serán –probablemente– historias de reproche, descalificación o acusación.

¿Qué es lo que se persigue entonces en la mediación?

Se intenta que las narraciones individuales se expresen en un contexto de diálogo para que las personas en conjunto puedan construir una nueva historia, una narrativa alternativa que permita a las personas comprender, interpretar y resolver su conflicto.

En este escenario, la tolerancia constituye uno de los pilares sin los cuales un proceso de mediación no podría llevarse a cabo. Es evidente que el ánimo colaborativo, la disposición a escuchar al otro e intentar comprender su visión del mundo, es en esencia un acto de tolerancia. Puedo no compartir los puntos de vista del otro, puedo incluso disentir respecto de ellos, pero al sentarme en una mesa a conversar con el otro, estoy diciendo —al menos— que acepto las diferencias, que podemos confrontarlas y que —eventualmente— podemos llegar a puntos de acuerdo que nos satisfagan a ambos.

Esta práctica tan antigua, pero sin embargo tan vigente, ha estado en desuso. Disentir es sinónimo de rivalizar, discrepar es sinónimo de oponerse, hasta las relaciones más firmes se ven amenazadas cuando sus miembros están tan aglutinados que pensar distinto significa un quiebre, una ruptura que pueda transformarnos en enemigos.

Un triste ejemplo de esto nos ofrece nuestra historia reciente en que pensar distinto fue sinónimo de oposición, de desacuerdo, de enfrentamiento.

Vivenciar que es posible confrontar, que es posible divergir, que es posible disentir, pero que a pesar de eso, es posible convivir, es una

de los aprendizajes primarios en el largo camino hacia la madurez, que en la actualidad se echan de menos.

En ese contexto, la mediación ofrece un espacio privilegiado para poder ejercer en la práctica cotidiana de cualquiera de nosotros la actitud de la tolerancia, la aceptación y respeto mutuo.

Generalmente las potencialidades de la mediación se han analizado desde la perspectiva del usuario del servicio de la mediación, es decir, del “mediado”, de la persona que se encuentra aquejada por un conflicto y solicita la ayuda de un tercero imparcial que facilite la comunicación.

Sin duda, que para esa persona la mediación constituye una instancia concreta para ser escuchado y escuchar, para ser valorado e intentar valorar, para ser comprendido e intentar comprender. Constituye también una instancia de empoderamiento para esa persona, de creer que es capaz de tomar sus propias elecciones y decisiones y, de ese modo, traer cambios significativos en su vida. Si este proceso de diálogo y colaboración finaliza con un acuerdo, para estas personas la mediación habrá sido también una forma concreta de resolver sus problemas.

Sin embargo, poco se ha escrito acerca de las potencialidades que la mediación conlleva para la persona que conduce el proceso, para ese facilitador de la comunicación, para ese tercero neutral que ayuda a buscar soluciones satisfactorias, en definitiva, para ese mediador o mediadora que pone a disposición de otros sus habilidades y herramientas personales.

Y es que mediar es en sí mismo un ejercicio de tolerancia práctica para quien lo hace. No sólo porque cree en ello e intenta promover esa actitud en las personas a quienes ayuda, sino también porque con sus palabras, su postura, sus gestos, su disposición está demostrando que eso es posible.

Mediar significa escuchar activamente, empatizar, intentar ponerse en el lugar del otro, traducir intereses y necesidades, despejar dudas, pero ante todo significa ejercer la actitud de la tolerancia en sus grados máximos: apertura, curiosidad, admisión de las diferencias, según la escala de Walzer.

Sin embargo, esto que aparece como evidente correlato de los principios de la mediación, no es un ejercicio fácil de hacer y que nace naturalmente de la persona del mediador. Como hemos visto, nuestra visión de la realidad también entra en interacción cuando nos sentamos en una mesa de mediación y comienza a relacionarse nuestra “realidad” con la “realidad” de las personas que tenemos al frente.

De más está decir que constituye un mandato ético del mediador resguardar la imparcialidad en su trabajo, sin embargo, como seres humanos que somos este mandato se pone a prueba en aquellas ocasiones en que nuestras visiones del mundo son distintas a la de las personas con las que trabajamos, y más aún cuando éstas son contradictorias.

Un ejemplo sencillo puede ilustrar esta situación.

La explicación de la experiencia que me doy como persona —y en el caso mío propio como mujer y madre— frente a la relación “ma-

dre-hijo” podría resumirse en la frase: “las madres quieren a sus hijos”.

Ahora bien, situados en un proceso de mediación en que una pareja se encuentra decidiendo acerca del futuro de sus hijos —específicamente acerca de la tuición— si nos encontramos con que la madre señala que no quiere vivir con sus hijos y quiere entregar la tuición de todos ellos al padre, nos enfrentamos con una explicación de la experiencia de ser madre distinta —opuesta, contraria— con la mía; y no por ello menos legítima, no por ello menos aceptable.

Las razones por las cuales esa madre ha tomado ese camino pueden ser de variada índole —económicas, laborales, psicológicas, culturales, sociales— en realidad no es necesario ni siquiera conocerlas, como mediador basta con escuchar respetuosamente y aceptar su explicación de su experiencia. Actitud —que por cierto— se tendrá del mismo modo con la otra persona, en este caso, con el padre.

Por supuesto que en un caso de estas características el arribo a un acuerdo será el resultado de la construcción de una nueva historia en que ambos padres han participado.

Así como este ejemplo hay muchos, millones, infinitos. Algunos otros —de mi responsabilidad exclusiva— podrían ser:

“Los hijos quieren mantener contacto con el padre o madre que no vive con ellos”.

“Los padres se preocupan del bienestar emocional de sus hijos”.

“Todas las familias viven procesos similares”.

“A los hombres les cuesta aceptar la infidelidad de la mujer”.

Las características personales de cada mediador —y aquí incluimos su historia, su situación actual, sus relaciones con otros, etc.— hará que cada caso de mediación en que participe sea único y distinto, sea un nuevo ejercicio de respeto, aceptación y tolerancia. Incluso más, las experiencias entre las mismas personas frente a otro mediador o entre el mismo mediador con otras personas, siempre serán diferentes.

Mediar, por tanto, no sólo puede mirarse como la aplicación mecánica de técnicas y destrezas, tampoco puede entenderse como el resultado de una actitud paternalista frente a los problemas de los demás, ni menos como la vía de escape frente a congestiónamiento judicial.

La labor del mediador va más allá del discurso aprendido y la técnica aplicada, va más allá de afanes pragmáticos, consiste ante todo en escuchar activamente, en legitimar a las personas y sus percepciones y en propiciar un contexto en que la construcción de una nueva historia pueda ser la salida a la situación conflictiva.

Hay detrás de esta visión de la tarea mediadora —mi visión, por cierto— un componente democrático y de participación de fuerte impacto, el cual habilita a las personas, por una parte, a manifestar sus opiniones y diferencias y, por otra, a buscar puentes de conversación y acuerdos que faciliten la convivencia social.

## IV. Conclusiones

Humberto Maturana señala que la enfermedad de nuestro país es el “miedo a no tener capacidad de convivencia social” (Maturana, 1997).

Cuando una sociedad tiene miedo a la convivencia social, cuando tenemos miedo del otro, la sociedad se paraliza, no avanza, se queda entrapada en sus dificultades y dolores. Se apodera de ella y de sus miembros de un sentimiento profundo de inseguridad, un sentimiento en que nuestra subjetividad está vulnerable.

Este miedo, sin embargo va más allá del miedo al “delincuente” que se transforma en el chivo expiatorio de un conjunto de temores que dicen relación con otros aspectos subyacentes, pero no menos relevantes: “el debilitamiento del vínculo social, del sentimiento de comunidad, y finalmente la noción misma de orden” (PNUD, 1998)

El informe sobre Desarrollo Humano en Chile de 1998 señala que el “nosotros” estaría resquebrajado, es decir, la confianza, la identidad y la sociabilidad de nuestro país está en riesgo. Lo que es tremendamente grave si queremos construir una nueva historia como país.

La sociabilidad se refiere a la creación y mantención de vínculos entre las personas, los que se sustentan en el reconocimiento mutuo como miembros de una sociedad diversa. No excluye los conflictos ni las diferencias, sino que busca cauces para que estos se expresen en base a las confianzas mutuas y a la reciprocidad.

Hay una sociabilidad vertical que se refiere a las relaciones cotidianas entre instituciones y personas, y otra, de carácter horizontal que se refiere a las relaciones entre las personas en cuanto individuos. La primera permite un vínculo de representación y participación de las personas en sociedad y la segunda propicia las formas más básicas de reconocimiento, afecto y apoyo.

El temor a aquellos que no forman parte del “nosotros” más privado mina la sociabilidad en ambos sentidos – en lo institucional y en lo cotidiano– conduciéndonos hacia relaciones llenas de desconfianzas, que niegan al otro, en que escasea la reflexión y en las cuales la intolerancia constituye el broche de oro.

Los aires frescos que trae el movimiento de resolución alternativa de conflictos y especialmente la mediación, nos alientan a participar conjuntamente en la restauración de nuestra dañada sociabilidad, construyendo puentes en vez de barreras, a través del reconocimiento y aceptación de los otros como “legítimos otros”.

## Bibliografía

- <sup>1</sup>M. Berman. “*El recantamiento del mundo*”. Editorial Cuatro Vientos, 1987.
- <sup>2</sup>Watzlawick, Paul y otros. “*Teoría de la comunicación humana*”. Editorial Herder, 1981.
- <sup>3</sup>López, Alejandro; Parada, Andrea y Simonetti, Franco. “*Introducción a la psicología de la comunicación. Textos y ejercicios*”, Editorial Universitaria, Tercera edición, 1995.
- <sup>4</sup>Watzlawick, Paul. “*¿Es real la realidad?*”. Editorial Herder, Sexta edición, 1994.
- <sup>5</sup>Maturana, Humberto. “*La Objetividad. Un argumento para obligar*”. Dolmen Ediciones, 1997.
- <sup>6</sup>Maturana, Humberto. “*Emociones y lenguaje en educación y política*”, Dolmen Ediciones, 1997.
- <sup>7</sup>Varios autores. “*Nuevos acercamientos a los derechos humanos. Ensayos para dimensión ética de la democracia*”. Corporación Nacional de Reparación y Reconciliación. Impresión Trama Color S.A., Primera edición, 1995.
- <sup>8</sup>Locke, John. “*Carta sobre la tolerancia*”, Editorial Tecnos, Madrid, 1988.
- <sup>9</sup>Walzer, Michael. “*Tratado sobre la tolerancia*”, Ediciones Paidós, primera edición, 1998.
- <sup>10</sup>Cowger, Charles. “*Evaluando las fuerzas del cliente: la evaluación clínica del empoderamiento del cliente*”, Publicado en la revista Families and Society, USA, 1995, traducido por Jeannette Monsalve, Escuela de Trabajo Social, P.U.C.
- <sup>11</sup>Suárez, Marínés. “*Mediación. Conclusión de disputas, comunicación y técnicas*”, Editorial Paidós, Primera edición, 1996.
- <sup>12</sup>Folger, Joseph y Jones, Tricia. “*Nuevas direcciones en mediación. Investigación y perspectivas comunicacionales*”, Editorial Paidós, 1997.
- <sup>13</sup>Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, PNUD. “*Desarrollo Humano en Chile 1998*”. Editorial Trilce, 1998.