

La mediación ciudadana

Jean François Six

Responsable del Centro Nacional de la Mediación (Francia).

Jean Francois Six, sacerdote de la Misión de Francia, responsable del *Centro Nacional de la Mediación* y Coordinador general de *Sodalidad Carlos de Foucauld*, nos envía un texto sobre la Mediación —*Médiation et Reconciliation*— del que entresacamos lo que nos ha parecido más nuclear. Si alguien está interesado en el tema puede contactar con José Luis Vázquez Borau —*Institut E. Mounier Catalunya— Passeig Fabra i Púig, 474, 08042 BARCELONA.*

No pasa ningún día sin oír por la radio o la televisión la palabra casi mágica de «mediación» o «mediador».

Cuando una palabra invade de este modo la realidad quiere decir que representa una llamada y tendremos que preguntarnos qué significa.

De momento intentemos aportar un poco de luz. La palabra, cada vez más empleada, tiene muchos sentidos, a veces contradictorios. Se trata de escoger, pues, dos o tres de en medio de este espeso y embrollado bosque.

A. La Mediación institucional:

Es la más fácil, pues es la que salta a la vista. La mediación institucional es la más corriente: es la que invade como una ola al conjunto de la sociedad. ¿En qué consiste? Es la puesta a punto por una institución de un cierto modo de relación con las personas a quien se dirige. Algunos ejemplos en Francia: La institución S.N.C.F. tiene dificultades por el fracaso del sistema Socrates y tiene que renovar con sus clientes; escoge un servicio de mediación; los mediadores van a los clientes para ayudarles y aconsejarles. Organismos de la Banca, de Seguros, de Correos, han promovido mediadores. El Ministerio de Educación ha creado una red de mediadores para ocuparse oficialmente de todos los litigios que puedan surgir.

Más ejemplos todavía: numerosos Municipios han creado el «mediador de la ciudad», frecuentemente es el ayudante del alcalde, encargado de la relación con los administrados para solucionar los problemas o las dificultades.

Algunos Obispos han puesto un servicio de mediación para solucionar las dificultades entre la diócesis y las personas que trabajan

en ella. Hay que hablar también de la Justicia: ésta multiplica ante los tribunales servicios de mediación penal que intentan llegar a acuerdos por el diálogo, a fin de evitar que los tribunales se desborde por la acumulación de trabajo.

Los trabajos para la ocupación de jóvenes han hecho que nazcan «ayudantes locales de la mediación»: jóvenes que están al servicio de las instituciones (ayuntamientos, etc.) para hacer pequeños y múltiples servicios a las personas o ayudar a crear un poco más de concordia y convivencia en el barrio; estos jóvenes oscilan entre una tarea más caritativa a otra de guardar el orden y la seguridad.

Las escuelas, con el fin de crear un mayor entendimiento entre los alumnos, educan a los alumnos, a veces muy jóvenes, a la mediación, para interponerse en las peleas y ofrezcan palabras de apaciguación.

El primer modelo de todas estas instancias de mediación es el Defensor del Pueblo, creado como un recurso entre los administrados y la Administración. Este modelo de mediación institucional vino del Nuevo Mundo: en los Estados Unidos de América, donde los abogados cuestan mucho dinero, las instituciones religiosas esencialmente, ayudan a los más pobres a

defenderse ante la justicia, haciéndose mediadores. En este contexto cultural tan preciso, en una concepción del conflicto considerado como una realidad mala que hay que extirpar, nace la mediación con esta definición americana: «*la solución de los conflictos*». Aquí en Europa, donde la idea religiosa de la concepción del conflicto como malo importa menos, se ha mantenido la óptica y la perspectiva sobre la que se fundamenta la mediación institucional: el conflicto visto exclusivamente en negativo.

¿Cuáles son las características de toda mediación institucional, por las que la mediación se define? Dos son las esenciales: La primera es su origen: ésta viene siempre de un poder, sea el que sea, que la crea y la dirige; funciona a la sombra de un poder que la ha constituido; las personas que se dirigen a la mediación institucional ven con claridad que ante ellas está el mediador del ayuntamiento, o el mediador de tal tribunal, o el mediador de Correos etc., etc., que estos mediadores están pagados por su organismo y que son funcionarios de éste.

La segunda característica es el objeto de toda mediación institucional: ésta se realiza siempre bajo el signo del conflicto —un litigio, una diferencia— ya sea una discusión entre vecinos, un desavenencia en un matrimonio, disputas entre barrios, desarreglos de todo tipo; el fondo de la mediación institucional, allí donde se sitúa y trata de actuar, es el conflicto.

Las dos características confluyen: la mediación institucional intenta, con delicadeza, establecer la concordia, pero lo hace estando siempre apoyada en el poder que ella representa. Si es lo contrario de un brazo secular que se impone, es, no obstante, una fuera potente que puede actuar, y esto nadie lo ignora.

¿A qué se debe que la mayor parte de las instituciones, desde la

O.N.U, a los medios de comunicación social, tienen mediadores? Se debe a que si bien cada día hay más medios de comunicación, cada día hay más complejidad y dificultad para comunicar. Las instituciones no quieren perder el contacto con su público o sus clientes; éstas han comprendido que hace falta crear espacios para restablecer la comunicación, frecuentemente perturbada. Para nosotros es una suerte tener, en caso de alguna dificultad con la institución, a estos intermediarios puestos por ésta al servicio de las personas. Hay que tener anotadas la lista de las instancias de la mediación institucional para poder facilitarla a aquellas personas que tengan necesidad de recurrir por un litigio.

B. La mediación ciudadana

La mediación institucional, con sus dos características, lleva el adjetivo «institucional», que la marca y que hace de ella una institución de mediación; lo que quiere decir claramente que no se trata de la mediación, pues hay un poder presente, que esta mediación tiene alguna cosa de vertical, que el mediador institucional recibe siempre un mandato de arriba. La mediación institucional, con su poder subyacente, se asemeja más a un arbitraje que a una verdadera mediación. Muchas personas que se dirigen a los mediadores institucionales van a ellos como ante jueces o árbitros que podrán solucionar su problema.

La verdadera mediación, la mediación sin adjetivo, viene de abajo y permanece abajo. En este sentido, ningún poder la suscita o la protege; es un no-poder.

Esto tiene mucha dificultad de comprensión. Dificultad para comprender, en primer lugar, la naturaleza misma de la mediación: un

no-poder. Muchas personas que quieren entrar en el *Instituto de Formación de la Mediación* desean seguir el recorrido iniciático de dos años para ejercer aquello que piensan es una función social de reconciliación; tienen una gran generosidad; un inmenso deseo de ser, en la sociedad, artesanos de paz, una especie de «cascos azules» de la vida cotidiana; parten prioritariamente con la idea de mediación como reabsorción de conflictos, como reglamentación de discordancias y buscan en el IFM técnicas para superar los conflictos.

Para algunos, esto llega hasta una cierta familiaridad con el conflicto que aparece como el Diablo —no hay que confundir conflicto con violencia, pues éste no es bueno ni malo. Puede seguramente degenerar en violencia, pero también puede ser la ocasión de un renacer, de una renovación, siendo esto preferible a la indiferencia. Detrás del espíritu de utopía idealista que provoca una huida ante el conflicto, se perfila el sueño de una sociedad compuesta de personas transparentes y totalmente reconciliadas.

La primera tarea de las personas que desean recorrer el periodo iniciático consiste en no pensar más la mediación en función del conflicto. Entonces, si la mediación no la definimos en función del conflicto, ¿en qué consiste?

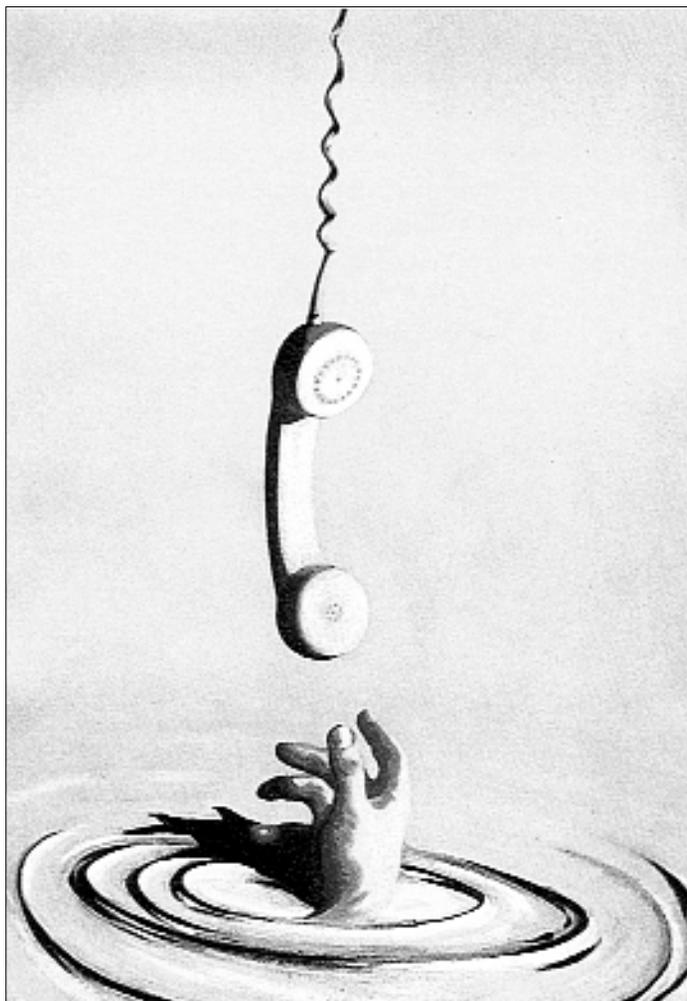
La característica primordial de la mediación es la capacidad de **crear lazos**: es su finalidad propia; y si se aplica a un conflicto, no es para hacer desaparecer el conflicto como por arte de encantamiento, como un azúcar en el agua de la mediación, sino para impulsar a las personas en conflicto a superarlo creando entre ellas un nuevo lazo. No es una definición negativa de la mediación: «*resolver conflictos*», sino eminentemente positiva; engloba los problemas del conflicto dándoles una nueva dimensión diferente a tan sólo superar las hostilidades.

Y en relación a la otra característica de la mediación institucional, que es siempre, de un modo u otro, emanación de un poder, la mediación no puede ser nunca una manifestación de poder. Hay que tomar aquí el término «poder» en todo su sentido. En la mediación, no es necesario, por ejemplo ser un «sabio», un experto, que, desde lo alto de su ciencia y de su saber, da una solución, jurídica o psicológica a un problema presentado. El mediador no debe ejercer el poder de un sabio imponiendo una dirección, sino simplemente indicando con seguridad un consejo; el mediador no es un maestro o un guru; no tiene más autoridad que aquella que le quieren dar las personas que se dirigen a él, una autoridad puramente moral.

Esto es un aspecto esencial de la formación a la mediación. Cada uno se puede formar solo, pero es interesante formarse en grupo, pues el aprendizaje del no-poder es, y no hay que ocultarlo, extremadamente costoso, ya que se trata de olvidar toda soberanía, de despojarse del gusto inherente a la naturaleza humana de estar por encima del otro aunque sea para ayudarle.

Así, para recibir a alguien que desea la mediación hay que comenzar desanimándole, diciéndole que no recibirá consejos ni soluciones; decirle que estamos con la persona que desea la mediación, pero no para tomar su lugar, sino para que ejerza su libertad, para que sea parte activa de su problema. La persona tiene que encontrar ella misma y por ella misma, una salida a su situación. Hay que señalar que se hace mediación con grupos o con dos personas, pero también con una sola persona que se siente perdida, que se encuentra dividida, siendo entonces el mediador un cierto catalizador.

Al mismo tiempo el mediador no debe empeñarse en tener una finalidad. Esto entra todavía den-



tro del no-poder. Si el mediador cuando recibe a alguien, al cabo de una o de dos entrevistas entrevé como elucidar el problema y quiere hacer entrar a la persona por ese camino para llegar al resultado que el mediador ha visto, nos encontramos todavía en la óptica de un poder que se ejerce y quiere llegar a sus fines. El mediador debe pues aprender a poner entre paréntesis la salida del túnel que ha podido percibir y el recorrido que debe seguir la persona. No se debe cerrar ninguna puerta. Dar una solución es cerrar las posibilidades.

Callarse, poner preguntas simples a partir de lo que acaba de decir la persona que busca la mediación, evitar toda sugestión que predispondría, rehusar toda seducción, no intentar convencer: se

comprende que es una tarea no muy fácil. Vemos como muchos auditores, los abogados o los asistentes sociales por ejemplo, actúan dando muchos consejos. Pero éste es un punto fundamental de la mediación, su inicio: no puede haber mediación sin este primer y radical silencio del mediador.

Se dirá que esto es una ascesis muy exigente y que no se puede pedir a todo el mundo. Es verdad que no hay comparación posible entre el mediador de la mediación institucional, donde se hace una encuesta, donde se negocia, donde se dan consejos y directivas, un mediador bien situado por su organismo, y el mediador de la mediación Ciudadana que se encuentra en soledad y que esta consignado al silencio, sin duda con una



presencia fuerte, pero no interviniente, una presencia que es un reconocimiento del otro. Ante todo el mediador reconoce al otro tal como es, sin hacerlo entrar en una categoría; y su silencio es el signo de este reconocimiento. Esta manera de ser no es innata, no se puede realizar si no es fruto de un largo aprendizaje.

Se podría objetar que es casi un acto contra-natura no dar consejos o soluciones a quien viene a pedirnoslas; pero en esto, cada uno a su oficio: hay para resolver los distintos problemas expertos y especialistas: psicoterapeutas, asistentes sociales, juristas, abogados, que funcionan precisamente en sistema binario: pregunta/respuesta. El mediador está en posición ternaria: es la tercera persona que se encuentra allí, con el fin de suscitar la propia respuesta del que busca la mediación, su acto personal de libertad. Muchas profesiones de ayuda y asistencia declaran ser profesiones de mediación, sin darse cuenta que no lo son, que no se sitúan en posición ternaria, pues deben dar soluciones, ayuda, tienen la obligación del resultado; cosa que no ocurre con el mediador: para éste el resultado lo ha de crear la misma persona que busca la mediación; una vez más, su misión

es catalizar. Posición difícil a captar por nuestro mundo que cada vez más quiere la utilidad y la eficacia, productos tangibles, rentabilidad inmediata.

¿Qué hace un verdadero mediador? Paradójicamente no quiere hacer nada, quiere dejar todo el protagonismo a la otra persona pa-

La
mediación...
no es un fin en
sí. La
reconciliación
sí es una
finalidad que
se persigue por
sí misma.

ra que sea ésta quien actúe. Sabe que su presencia es simplemente una especie de discreto don anónimo que permite la fecundación como la abeja que transmite el polen de una flor a otra. El mediador debe ser filósofo, en el sentido de que debe saber esperar paciente-mente. Pero para ser filósofo de esta manera hay que tener una

convicción que le ayude y sostenga en todo momento: tener una fundamental confianza en el ser humano. No es un idealista, pues conoce la naturaleza humana, sus tentaciones y sus desviaciones. Pero, al mismo tiempo que es realista y que está dotado de una verdadera capacidad de discernimiento, no pierde la confianza, confía en la persona, ocurra lo que ocurra.

La mediación ciudadana —ser mediador como ser ciudadano no es una profesión, es un estado, una manera de ser, un comportamiento y un arte en continua renovación— la mediación sin poder se puede vivir todos los días en la vida cotidiana. Depende de cada uno el ser, cada día un poco más y en todo lugar, un verdadero ciudadano en el hogar, en el trabajo y en la calle. Depende de cada uno el llegar a ser cada vez más y en todo lugar mediador, suscitando espacios, pasarelas que acerquen a los que están alejados los unos de los otros, ya sea en la familia, en la escuela, en el barrio, en el seno de una asociación. En este sentido el *Centro Nacional de la Mediación* crea «círculos de mediación» donde personas de todas las edades libremente y de manera informal se encuentran para ayudarse a ser en todo lugar mediadores. El C. N. M. Agrupa a asociaciones, grupos y círculos de mediación ciudadana, y publica los *Cuadernos de la Mediación*. Es un estímulo, una ardiente y recíproca invitación a poner en obra, allí donde se esté, la mediación.

La mediación esta en el orden de los medios, no es un fin en sí. La reconciliación se realiza entre las personas, ya sea entre personas o grupos. La reconciliación sí es una finalidad que se persigue por sí misma, como lo es la libertad o la justicia.

La mediación no es «pacifista» en el sentido que no quiere la paz a cualquier precio, sino que lo que pretende es una verdadera relación entre dos seres o dos grupos.