

Presentación: un salto más allá¹

Santiago Madrid Liras

Director de «Revista de Mediación» y Presidente del «Instituto Motivacional Estratégico»

«La práctica y la profesión de la resolución de conflictos ha llegado a un confortable, y por lo tanto peligroso, punto de desarrollo. Somos aceptados, estamos establecidos y se nos utiliza rutinariamente en varias tareas. Pero también estamos encontrando serias señales de alarma a las que no deberíamos temer mirar y aprender de ellas. Estas señales incluyen las limitaciones en la forma como somos utilizados, el continuo escepticismo sobre lo que podemos ofrecer, los resultados ambiguos en investigación y evaluación, las luchas de nuestras organizaciones profesionales y el exceso de profesionales de la resolución de conflictos». No, no son palabras nuestras, ya quisiéramos, aunque las suscribimos totalmente e incluso añadiríamos algunas señales más. Son palabras del maestro Bernard Mayer (2008, p.11), anticipando en muchos años (la versión original es de 2004) lo que poco a poco podemos ver ya en nuestra sociedad. La crisis de la mediación empieza a convertirse en algo parecido a lo que ocurre con la famosa «crisis del cine español», que, desde que yo recuerdo, está ahí, sin que haya habido un auténtico cuestionamiento de nuestro papel en ella. Ya abordamos en la presentación del número anterior parte de este asunto: http://revistademediacion.com/revista_articulos/15_01/

En él hacíamos referencia a varios de los asuntos que más nos preocupan. Pero es de señalar que, siguiendo los debates de los mediadores en las redes sociales y en encuentros y coloquios, el tema se centra una vez más en culpabilizar exclusivamente a los poderes públicos por la falta de apuesta real por la mediación. Es cierto, pero no es sólo eso. ¿No estamos manteniendo una narrativa típicamente cerrada propia de aquellas que queremos superar en nuestros mediados? Una narrativa de buenos y malos, limitada, estrecha, que no responde a algunas de las preguntas que debemos hacernos. Valgan, entre ellas, las siguientes:

- ¿Cuál es nuestro papel en la crisis? Por ejemplo, ¿estamos suficientemente formados?, ¿qué efecto está teniendo el «mediador-exprés», aquel formado según los bajos requisitos de la Ley de mediación civil y mercantil?, ¿acudimos los mediadores a otros mediadores cuando tenemos conflictos?, y si no, ¿por qué?, ¿qué nos hace reacios a aquello que vendemos como «milagroso»? Quizás si entendiéramos esto, podríamos entender por qué muchas personas muestran reticencias a acudir a mediación incluso cuando ya han oído hablar de ella, o qué se espera de nosotros o qué no convence del rol que asumimos.
- ¿Existen estudios que demuestran la eficacia de la mediación respecto a otros ADR? (por ejemplo, derecho colaborativo, conferencing, conciliación, arbitraje, conflict coaching...) Faltan estudios para poder afirmar que la mediación es válida y faltan procesos de calidad sobre nuestras intervenciones. Y en tal caso, ¿válida en qué sentido?, ¿cantidad de acuerdos, satisfacción a largo plazo...?
- En el artículo de este número de Revista de Mediación, «La investigación emergente de la mediación en casos de secuestro parental internacional», su autor, Adam R. Zemans, responde a esa necesidad de repasar y cuestionar los estudios sobre eficacia y efectividad de nuestros métodos, centrándose en una temática realmente interesante, los casos de secuestro parental internacional, donde la mediación tiene mucho que decir, pero la buena mediación. Leemos con interés tanto las críticas metodológicas

1 Parte de estas ideas son abordadas por el autor en la charla «Mediación: reinención o muerte. Cuando los propios principios de la mediación se vuelven su mayor enemigo» en el II Ciclo de conferencias organizado por el grupo de trabajo «Mediación y Psicología» del Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, el 13 de enero de 2016.

planteadas como las propuestas que nos ofrece. Y entendemos que una de las vías que tenemos por delante requiere que estudios así sean llevados a cabo.

- En esa línea, Revista de Mediación ha querido siempre participar en el fomento de los estudios y el avance en nuestra materia, creando este espacio que permita a los profesionales exponer y compartir sus trabajos. Y para facilitarlos, en este último número hemos querido incluir un artículo que facilite a los autores cómo presentar artículos académicos a nuestra revista y a otras publicaciones similares: «Modelo de artículo académico-profesional para autores: Guía de Estilo y criterios APA de publicación».
- Quizás debamos pararnos a preguntarnos qué entendemos por conflicto, qué fuerzas entran en juego, qué elementos son fundamentales abordar. ¿Es todo explicable por una idea tan básica como la de salir de las posiciones y acudir a los intereses sustanciales?, ¿tenemos una visión amplia del conflicto y sabemos qué perseguimos?, ¿tenemos claras nuestras intervenciones?, ¿somos realmente capaces de llegar a los espacios más recónditos y más estancados del conflicto?, y si no, ¿qué es lo que se nos escapa? Como señalan en un momento del texto los autores del artículo «Estudio conceptual sobre los Centros de Justicia Restaurativa» del Círculo de Liderazgo de los Centros de Justicia Restaurativa de Chicago, que publicamos en este número, «La Justicia Restaurativa reconoce que el delito es algo más que la conculcación de una ley; es una violación de las relaciones». Lo que aporta una visión amplia de la Resolución de Conflictos es la oportunidad de abordar los asuntos más allá de la búsqueda de acuerdos. Significa entender el conflicto en toda su amplitud y con sus múltiples aspectos a considerar y a abordar desde una forma de intervención eficaz y eficiente. No sólo podemos pedirnos más; es que debemos pedirnos más. El ya mencionado Adam Zemans, por su parte, nos recuerda en su artículo la definición ya clásica de mediación planteada por Lon Fuller: «la calidad central de la mediación [es] su capacidad para reorientar a las partes una hacia la otra, sin imponerles reglas sino ayudándolas a que tengan una nueva percepción compartida de su relación, una percepción que redirija su actitud y disposiciones de una a la otra» (Fuller, 1970). Esta visión clásica es ya más actual que algunas de las que se han impuesto en nuestro campo. Pero nuevamente doy la palabra a Mayer: «Si debemos ayudar a las partes enfrentadas a destapar y afrontar las raíces de su conflicto, tenemos que entender la interacción de los aspectos sustanciales y relacionales» (Mayer, 2015, p.275)
- Podríamos plantearnos las mismas dudas respecto a nuestros modelos de mediación. ¿Podríamos afirmar rotundamente que seguir un modelo basado en intereses es mejor que seguir un modelo transformativo o viceversa? Por ejemplo, nuestro primer artículo de este número, «El poder transformador de la mediación y la conciliación desarrollada en sede judicial», escrito por el argentino Gustavo Fariña, parece así considerarlo. Cuestiona el modelo tradicional o de Harvard y plantea sus buenas razones respecto a la necesidad de seguir los postulados transformativos. Fariña, a quien podremos nuevamente disfrutar en el próximo taller junto al fundamental Joe Folger en Madrid en el mes de marzo, es contundente al respecto. Pero tales afirmaciones, ¿son suficientes o necesitaríamos estudios que avalaran nuestra decisión de apostar por uno u otro modelo? La investigación a este respecto sí se está produciendo fuera de nuestras fronteras, en Estados Unidos, por ejemplo; pero qué pocas experiencias investigadoras se realizan en esta dirección en nuestro país. Se puede decir que es porque vamos con retraso, y es cierto, pero ¿vamos a aceptar ir en todo momento en la cola de la investigación sobre el conflicto o en algún momento vamos a dar un paso –ya no un paso–, un salto adelante?
- ¿Estamos demostrando nuestra valía en las grandes crisis y conflictos sociales?, ¿dónde estamos en el llamado «conflicto catalán», o donde está nuestra visión sobre las dificultades para generar un gobierno en España dados los actuales resultados elec-

torales?, ¿cómo valoramos y qué podemos ofrecer al conflicto sirio y al asunto de los refugiados, donde encontramos posiciones tan cerradas y múltiples intereses ocultos contrapuestos, pero igualmente valores en juego cuestionándose cada día?, ¿tenemos opiniones, conocimientos, análisis y vías de resolución que aportar? Por ejemplo, con la crisis económica dos profesiones han dado un paso adelante: economistas y politólogos aparecen en los medios de comunicación aportando sus visiones profesionales al respecto. Y nosotros como especialistas en conflictos, ¿dónde estamos? Ni se nos ve, ni se nos oye. Pero, ¿realmente tenemos algo que aportar al debate? Estoy seguro de que sí, aunque para ello debemos cuestionarnos el alcance de nuestro logros. Debemos apostar por una mayor profesionalización; profundizar y extender nuestro espectro de conocimientos. Tenemos que ampliar nuestra visión del conflicto. No podemos limitarnos a una visión tan fuertemente establecida en nuestro ámbito de conocimiento como es la mera traslación de las posiciones a los intereses, punto de vista racionalista muy lejano a lo que la ciencia actual y el conocimiento postmoderno nos están señalando. El conflicto es nuestro espacio de reflexión, de estudio y de intervención, y eso requiere una profundización de este ámbito; eso que recientemente muchos llaman conflictología, quizás nuestra ciencia de conocimiento. Tenemos que esforzarnos por los aspectos pedagógicos de ello, y buena muestra de ello es el artículo «Una pedagogía para la consolidación de la paz: Práctica de un modelo integrador para el análisis y la respuesta a los conflictos», de Mark Hamilton, miembro del equipo consultor de Revista de Mediación y profesor sobre análisis y resolución de conflictos en la American University y en el Inter-American Defense College, ambos en Washington D.C. Auténticas joyitas nos desvela y comparte Mark tanto para los que queremos entender más del conflicto como para los que, además, necesitamos relatarlo al alumnado y cuestionárnoslo con ellos.

- Y hablemos del rol del mediador. La característica más propia de la mediación es la flexibilidad; sin embargo no aplicamos esa flexibilidad a nuestro propio rol profesional, sino que le ponemos una camisa de fuerza con limitaciones que nos impide actuar/intervenir eficazmente por no saltarnos no sé qué absurdos mandamientos. En cualquier caso, el problema no son los principios como tal, que toda profesión requiere; el problema es la rigidez con que estamos entendiendo/supeditando nuestras posibles acciones a esos principios. Nuevamente he de citar al maestro Mayer, que nos propone: «crecer más allá de [...] nuestra fijación en la neutralidad en tanto que una característica definitoria de lo que hacemos [...] Nuestro desafío es cambiar nuestro foco de la resolución de conflictos a un compromiso constructivo con los conflictos, y, de acuerdo con esto, pasar de ser solucionadores neutrales de conflictos a especialistas comprometidos con los conflictos» (Mayer, 2004, p.3²).

No podemos abordar aquí, por falta de espacio, su propuesta de compromiso, que nos parece totalmente acertada. Volveremos a ella en este y en otros espacios; pero valga por ahora que nos parece sin duda el camino que debemos recorrer. «Nuestros clientes esperan de nosotros que tengamos opiniones, valores, puntos de vista e ideas, y necesitan creer que estamos comprometidos para ayudarles a alcanzar sus metas más importantes. Y están en lo correcto en querer esto. Nuestro trabajo como intervinientes requiere que aprendamos a manejarnos tanto como defensores (coadyuvantes) como neutrales para cumplir nuestro compromiso con nuestros clientes y para promover un acercamiento constructivo al conflicto» (Mayer, 2015, pp. 201-202). Dos son las propuestas que Mayer ya lanzó en 2004 y que quedan aquí recogidas: «que vayamos más allá del centro de la resolución del conflicto y ayudemos a las personas a comprometerse en todos los estadios del proceso de éste, aun cuando la resolución no sea su meta o su opción. Y [...] la necesidad de ir más allá de nuestra primigenia identificación con el rol del tercero neutral con el propósito de considerar un rango más amplio de roles, en muchos de los cuales no actuaríamos ni como

² Hemos optado por la traducción propia de este párrafo sobre la edición original de 2004, por preferirla a la versión traducida de 2008, con el mayor de los respetos al traductor de aquella versión.

neutrales ni como terceros» (Mayer, 2008, p.13) Ya propusimos en esta misma revista hace un año, en el artículo: «Entrevista Motivacional en mediación» (Madrid Liras, 2014) (http://revistademediacion.com/revista_articulos/entrevista-motivacional-en-mediacion/), esa necesidad de asumir un rol distinto como mediadores, de entender el conflicto como aquel espacio en el que la persona queda superada por sus propias narrativas, debilitada, ensimismada y posicionada por ellas, y de considerar como tarea del profesional promover el cambio que le permita superar esos impedimentos que sólo le generan malestar y caos. Para ello, proponíamos, es necesario entender cómo se produce este proceso y cómo avanzar desde la negación del conflicto al compromiso con su superación. La mediación es mucho más que una tarea bienintencionada que cualquier puede hacer para poner a dos o más personas o grupos de acuerdo. Es mucho más, o debería serlo.

Deseamos acabar esta presentación con la misma cita de Steve Jobs con que una de los autores de este número, Laura López Viera, en su interesante repaso sobre «La influencia del lenguaje no verbal en la mediación», finaliza su artículo:

«Tu trabajo va a llenar gran parte de tu vida, y la única forma de estar realmente satisfecho con él es hacer lo que creas que es un gran trabajo. Y la única manera de hacer un trabajo genial es amar lo que haces. Si no lo has encontrado, sigue buscando. No te detengas» (Jobs, 2012, p. 147).

REFERENCIAS:

- Fuller, L. L. (1970). Mediation--its forms and functions. *Southern California Law Review*, 44, 305-309.
- Jobs, S. (2012). *La sabiduría empresarial de Steve Jobs: 250 citas del innovador que cambió el mundo*. Madrid: La esfera de los libros.
- Madrid Liras, S. (2014). Entrevista Motivacional en mediación. *Revista de Mediación*, 7, 1, pp.82-99. http://revistademediacion.com/revista_articulos/entrevista-motivacional-en-mediacion/
- Mayer, B.S. (2004). *Beyond Neutrality: Confronting the Crisis in Conflict Resolution*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Mayer, B.S. (2008). *Más allá de la neutralidad. Cómo superar la crisis de la resolución de conflictos*. Barcelona: Gedisa.
- Mayer, B.S. (2015). *The Conflict Paradox: Seven dilemmas at the core of disputes*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.