

SEMINARIO FUNCIÓN MEDIADORA EN EL ÁMBITO DE LA MEDIACIÓN FAMILIAR

ORGANIZA

Prog. Actualización en Mediación

Facultad de Derecho UBA

LA PALABRA Y LA ESCUCHA EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN.

LA FUNCIÓN MEDIADORA ¹

© Daniel J Bustelo. 2022-2025

Comienzo mi participación en este seminario, procurando analizar desde un nuevo punto de vista los procesos de mediación y el de mediación familiar en particular. Esta perspectiva que aporte consiste en tratar el tema del valor de la palabra y la escucha en la mediación y en el mundo actual de la sociedad occidental.

Entiendo el tema relevante, pues no se discute que los sujetos de toda mediación son seres humanos hablantes y que la palabra es el medio necesario para que la mediación prospere. Sin embargo poco se escribe desde la mediación en relación a este tema.

La mediación es una función que se caracteriza por el saber que no se sabe nada de los participantes en el proceso de mediación y que no se sabrá, pues es un conocimiento de imposible adquisición por las características de esta función y que por lo tanto el/la mediador/a no es un sujeto del saber sino un medio a través del cual los participantes pueden apropiarse de su decir, escuchar y decidir.

¹ Función Mediadora: Ed Astrea de Argentina y Marcial Pons de España. Libro del autor que desarrolla estos conceptos de forma más extensa y detallada.

Este escuchar a los participantes, junto con otros aspectos que intentaré exponer a lo largo de la conferencia a mi cargo, es lo que les permite a ellos apropiarse del conflicto, del lenguaje que usan y de la responsabilidad de elegir hacer algo con él.

Me fue necesario indagar en nuestra característica de seres humanos hablantes. ¿Por qué la palabra tenía esa facultad de producir en quien la escuchaba y en quien la emite esas reacciones emocionales, discursivas y de encuentro y desencuentro?. Trabajamos cotidianamente con estos elementos en las mediaciones, pero entendí que nos faltaban conocimientos respecto de esta relación de la palabra con las personas. Dábamos por obvio y conocido y nos centrábamos más en las técnicas y herramientas a usar sin realmente saber porque se producían los efectos en ocasiones esperados y en otras muchas no.

La inducción de respuestas, por medio de preguntas formuladas consciente o inconscientemente para obtenerlas, la manipulación en la dirección del acuerdo y muchas más cosas que ocurrían en la mediación se producían sin realmente saber porque. De allí, mi indagación en los temas siguientes.

Dimensión del lenguaje

Es debido al descubrimiento de la importancia constitutiva que tiene en el ser humano la dimensión del lenguaje, hecho inaugurado por el psicoanálisis y luego conceptualizado por otros autores como Jean Claude Milner, Giorgio Agamben, que el llamado don de la palabra es necesario reformularlo en otros términos.

No se trata de un privilegio que unos seres vivos tienen sobre otros.

Se trata que la palabra tiene una función más importante que de comunicar algo a alguien.

El ser humano está sujeto y determinado por el lenguaje y que si bien dispone de la palabra para desplegar sus vínculos bajo una aparente autonomía de sus decisiones y elecciones conscientes y voluntarias, la verdadera potencialidad de la palabra está en que ésta despliega una actividad en forma autónoma (de nuestra voluntad) y oculta, poniéndose de manifiesto de múltiples formas aunque la más asequible y cotidiana

son los lapsus linguae, los sueños, el chiste y los actos sintomáticos o casuales de la vida cotidiana.

Fue a partir de la investigación de esos fenómenos que se descubrió el resorte fundamental que hace que el sujeto humano no sea un animal que habla.

Este rodeo es para intentar abordar un concepto tan difícil de aprehender que es el concepto de discurso y no solo diferenciarlo del concepto de diálogo sino establecer que éste último está subordinado al primero y determinado por este en su verdadera motivación inconsciente.

Queda claro entonces que el ser humano merece ser llamado Ser hablante a condición de especificar que es hablante de un discurso; está inmerso en un orden simbólico que nos sobredetermina, y es por eso que adquiere una supremacía en todas sus manifestaciones vitales.

Es por tanto necesario para que la función del mediador/a sea operativa, comprender el alcance de la intervención como tercero. Como el/la mediador/a no puede despojarse de su subjetividad, tampoco puede ser objetivo.

Para evitar que los participantes coloquen al mediador/a en el lugar del saber (poder) me valgo del recurso del **rotafolio** que hemos incorporado del modelo anglosajón pero con una finalidad radicalmente distinta.

Estos temas son tratados con más profundidad en mi próximo libro en proceso de edición llamado: "Ensayo: La función mediadora"

El ser humano es hablante y esto es lo que lo hace único. La palabra permite la representación simbólica. Esta posibilidad de nombrar, de transformar en existente los pensamientos a través de la palabra constituye aquello que nos hace únicos e insustituibles.

En primer lugar y sobre todo, hablar es un expresar. El decir exterioriza, dando existencia a lo que pensamos y sentimos. Lo no dicho no existe,

El invocar invoca en si y por eso siempre hacia acá y hacia allá. Hacia acá, hacia la presencia, hacia allá, hacia lo que lo invocado aún no se ha hecho presente, por tanto aún ausente.

Esto es lo que permite que haya presencia, aún en la ausencia.

Por lo tanto, siempre en nuestro hablar es un traer hacia el presente eso que decimos, pero a su vez es enviarlo hacia el futuro pues no se agota

en el decir, provoca en quien lo dice y quien lo escuche algo que va hacia el futuro. La resonancia.

Al nacer todos somos aptos para aprender cualquier lengua, pero al entrar en el lenguaje será aquella con la que nos recibieron, la lengua materna.

Cuando hablamos los hacemos con palabras, significantes. Pero ningún significante se significa a sí mismo, por lo que necesito de la apoyatura de otros para poder referirme a algo. A su vez los significantes van cambiando por los cambios sociales y culturales.

Cada palabra tiene para cada uno/a una representación única. Es el significado que cada uno/a le da a esa palabra. Evoca hacia el pasado y hacia el futuro.

Este hecho de que exista un significante y un significado, hace del uso de la palabra un proceso complejo para llegar a producir un encuentro con el otro/a. El otro es necesario porque hablar implica tanto decir como escuchar.

Esa palabra escuchada tiene para cada uno una resonancia personal y única formada por lo que transmite su lengua y lo que nosotros incorporamos de ella según el momento y la vivencia del momento en que la escuchamos.

La lengua materna nos transmite cultura, ritos, valores, pertenencia a un grupo. Nos incorpora al lazo social en el cual venimos al mundo. La ubicación del espacio-tiempo de este proceso también tendrá su influencia. Pero esta transmisión no es ni lineal, ni continua ni causal. Es cuántica².

Por eso es que este proceso es único para cada ser humano.

Esa palabra va acumulando asociaciones a momentos, vivencias y circunstancias que se van instalando como un sedimento que caracterizara nuestra futura escucha. Tendrá determinadas resonancias cada vez que la escuchemos, diferente en cada circunstancia que la escuchemos ya sea dicha por nosotros o escuchada desde lo dicho por otro

El fin de hablar es hacerse escuchar por el otro. Cuando alguien habla para no hacerse escuchar, el otro no existe porque no le interesa hacerse escuchar. Esto lo vemos muy habitualmente en la mediación. Nos hablan a nosotros/as con total ignorancia del otro/a participante. La función

²La física cuántica muestra que las relaciones causales de la física clásica no existen. Es probable que a "a" le siga "b" pero no es seguro. Se sabrá recién después de que pase. Esta transmisión a la que me refiero, también se sabrá después de que pase

mediadora consiste en ir haciendo presente a los participantes entre ellos, hasta que lo que digan sea con intención que le escuche el otro/a y no nosotros.

Es así que hay una solidaridad entre el otro y uno. Para escuchar no puedo dejar de tener en cuenta a ese otro, pero para tener en cuenta a ese otro tengo que contarme también yo para escuchar. Se entiende así porque este tema es fundamental para ejercer la función mediadora.

Si al hablar sucede este proceso de resignificación, nada puede ser alcanzado como un todo. Siempre hay una parcialización, un corte, una interrupción, y el continuo que supuestamente podría ser lo que uno habla se vuelve discreto. (pobre, insuficiente)

En Mediación que se escuchen no es el punto de partida sino es el punto de llegada. Esto toma tiempo y en eso consiste la función mediadora: crear ese espacio seguro en donde existe ese tiempo para recorrer el camino que va del hablar al decir.

Es importante hacer la distinción entre hablar y decir en la mediación, porque el decir supone el ser escuchado, se transmite algo para alguien.

La palabra y la escucha en el mundo actual

Sabemos que hay gente que solo habla sin ninguna intención de ser escuchada. Nada hacen para ser escuchados porque no les interesa el otro. El otro o no existe o no se la da la categoría suficientemente valiosa como para que les interese que escuche. Este tipo de gente habla sola. No quiere tener respuestas. Las resonancias que acepta son solamente las que les producen sus propias palabras.

Este es el discurso de las mayorías dominantes que pretenden imponer un discurso único, transformar mentiras en verdades a través del control de los medios masivos de difusión y ejercer el poder por el dominio del lenguaje. Han desarrollado en la post verdad, mecanismos técnicos y científicos para que a través de las redes sociales, los algoritmos y los focus group, la forma de que una mentira sea recibida por aquella gente que saben que estará dispuesta a creerla y de esa forma cuando una gran cantidad de gente la considera verdadera, se transforma en verdadera. No importa si lo es o no. Como escuche plantearse, "¿Es que ya no se puede mentir de verdad?"

La modernidad pretende homogeneizar en un sentido único pues es la manera de poder direccionar con un mensaje a una masa.

Los sistemas dictatoriales del mundo moderno para imponerse comenzaron por esterilizar la lengua, quitarle las resonancias, convertirla en algo homogéneo, automatizado, para poder dirigir más fácilmente. El franquismo prohíbe el catalán, el vasco, el gallego. El nazismo reemplaza palabras por siglas. Formas sintácticas que se repiten incesantemente. Así el Fanatismo es heroísmo y el disenso terrorismo.

Las redes sociales promueven la comunicación, pero ¿qué calidad de comunicación? Al que no me gusta no le planteo el disenso, le bajo el dedo, lo anulo de mis amigos. Si hay discrepancias son en 120 caracteres para expresarlo. Todo rápido y breve, pues ya nadie lee, nadie escucha. No hay tiempo ni interés para nada que nos tome tiempo. La rapidez es una de nuestras nuevas religiones.

En todo este contexto de nuestra realidad actual, se puede comprender que la misma nos atraviesa a todos/as y atraviesa todos los lazos sociales, incluidos los familiares. Ni que decir en la Mediación en donde la palabra, la verdad y la confianza son elementos esenciales para la vida de la misma.

Quitar las resonancias propias que hacen a las identificaciones que han constituido a cada una de esas personas es quitarles el sostén simbólico, lo que hará más fácil y menos complejo el direccionamiento de la mediación. Es por eso que es imprescindible generar el espacio seguro para que los/as participantes se puedan sentir con derecho a expresarse sin censuras o normas previas.

Es por esto que tantas veces me ha escuchado decir que es muy importante saber para que nos sentamos en la silla del mediador/a. Preguntarnos qué es la función mediadora para cada uno.

Les invito a que reflexionen este tema, pues de esta manera el lenguaje puede quedar reducido a meros códigos. Entonces, si debemos portarnos bien, si debemos portarnos educadamente, debemos respetar los turnos para hablar y todo esto lo dirige la persona mediadora, ¿no estará homogeneizando el lenguaje, estará quitándole las particularidades, las identificaciones que para cada uno tiene?

Y al quitarle eso que los hace distintos, al quitarle eso que hace que tengan un conflicto y al querer llevarlos a conductas cooperativas, a conductas positivas, a conductas sin conflictos, lo que podemos estar

haciendo es, de alguna manera, homogeneizarles el lenguaje para que así al esterilizarlo sea más fácil guiarles hacia un nuevo relato del conflicto, hacia un acuerdo.

¿Qué tiene que ver todo lo descripto con la función mediadora? Tiene que ver con el valor de la palabra, de lo que hay de nosotros que no sabemos y de lo que hay del otro que tampoco sabemos y entonces aparece un aspecto que es muy interesante que es que nosotros, cuando hay otro, **lo suponemos**. Suponemos como es, como va a reaccionar, como debería ser en función de nuestro supuesto y son supuestos porque nunca podemos conocer al otro, ni nos podemos conocer a nosotros mismos en una totalidad. Entonces como suponemos al otro escuchamos al otro desde este lugar que lo suponemos y al otro le pasa lo mismo con nosotros y como consecuencia de ellos, se producen invariablemente e indefectiblemente los malos entendidos. Decía Norberto Ferreira, que la comunicación es una sucesión de malos entendidos.

Ese otro también se compone de una complejidad de la cual desconoce y por lo tanto si lo suponemos de una manera determinada, necesariamente vamos a molestarnos cuando lo que escuchemos no responda a eso que suponemos. El enojo, la frustración proviene de no tomar en cuenta que el otro es más de lo que suponemos, que cuando decimos que es así y le atribuimos una característica a partir de la cual si no responde como nosotros decimos que es, se habría producido la estafa, la mentira, el engaño y el correspondiente enojo, rabia. Entonces el mal entendido es una característica esencial de la comunicación. Ya dijimos que no puede haber comunicación, siempre hay resto de cosas que no se dicen, no se puede dar una idea cabalmente al 100%, siempre quedan cosas por decir y esto afortunadamente va ir generando la necesidad de volver a hablar, de volver a preguntar. Pero claro eso no se transforma en enojo en la medida en que reconozcamos en el otro la posibilidad de la existencia de esta característica.

Este es otro de los temas que en ejerciendo la función mediadora tenemos que tener absolutamente claro cuando les escuchamos: Escuchar sabiendo que también nosotros tenemos supuestos que no registramos y no hacemos conscientes.

Por eso el preguntar ayudará a hacer explícito lo implícito. Nos ayuda recordar que nosotros no sabemos nada de ellos, nada, absolutamente nada y se irán sin que sepamos nada.

Lo único que podemos hacer es partiendo de que no sabemos, hacer aquellas preguntas que podrían ayudarles a que se hagan cargo de eso que dicen y puedan elegir, en una de esas, retirar lo dicho y cambiarlo por otro decir- Responsabilizarse, subjetivar su propio discurso. Esto será lo único que podremos, de alguna manera ayudarles y para eso el rotafolio, la pizarra de papel es muy importante porque tienen que escuchar-se, leer-se lo que han dicho. Entonces esto obliga al reconocimiento de la existencia del otro, la necesidad del otro para ser escuchado y la necesidad del otro de nosotros para que le escuchemos. A partir de ahí, obviamente toda la gestión del conflicto dejara de ser una su-gestión para ser un encuentro, una oportunidad para saber algo más de uno y del otro aun cuando sigamos siendo desconocidos.

Se tratara como vemos de renunciar a la postura de aparente seguridad creyendo que ya sabemos y conocemos para dejarnos tomar por la escucha y permitir así que tenga lugar la función mediadora.

¿Libres e iguales? Únicos e iguales en derechos y oportunidades

¿Debe el ejercicio de la función mediadora y los mediadores/as tomar en consideración que hay discursos dominantes, como el machistas, racista, segregacionista? ¿Es solo un tema relativo al lugar de la mujer en la gestión del conflicto, o es algo común con la gestión del conflicto en el que otros "diferentes (minorías aunque sean mayorías)" son parte?

Pareciera que los hombres, por el hecho de estar en el universal del lenguaje, creen que por ello marcan la pauta de lo normal, y eso los convierte en detentadores del poder.

Por tanto, esta cultura machista (sinónimo de dominante) menosprecia las diferencias y promueven la segregación.

Este paradigma, debidamente manipulado por intereses económicos y sus ejecutores políticos proponen la igualdad como subterfugio para coartar la libertad. **Una cosa es la igualdad en derechos y oportunidades y otra es la igualdad como concepto vacío.** La igualdad genérica impide que exista la libertad. Esta última solo puede ser real si aceptamos que somos todos/as distintos, únicos.

Me interesa citar aquí a Jean Claude Milner, cuando en su libro "La política de las cosas"³ dice "...los seres hablantes son inconmensurables e

³ Pag. 23 y ss (Miguel Gomez Ediciones 2007)

insustituibles; esa inconmensurabilidad constituye la sustancia de sus libertades...Las libertades y las igualdades formales son las únicas que tocan lo real. Libres e iguales en derechos, es necesario y suficiente con el término "derechos" para impedir que "libres e iguales" sea contradictorio".

Permitirnos ser cada uno únicos, trae aparejado inevitablemente el conflicto. Por eso, si ignoramos a los diferentes, haciéndoles transparente y mudos, logramos que la fantasía de la ausencia de conflictos sea posible.

He dicho ya que el ser humano parlante tiene su esencia en la posibilidad del lenguaje, la escucha, la palabra, la escritura y la lectura. Esto permite conformar esa particularidad única de cada ser humano, el que tendrá un discurso que le será propio y único. Los demás no podremos ponernos nunca en su lugar. Este lugar se caracteriza por una complejidad que ni él mismo logra conocer en muchísimos casos.

El neo liberalismo entonces para conseguir ordenadamente el status quo, reduce y elimina las diferencias engañando en una formalidad de igualdad que se reduce a la uniformidad. Termina así con la realidad de la democracia como acción política, participativa y comprometida con todos/as para convertirla en una democracia que solo se limita a la formalidad de votar cada x años. Es una estrategia fundamental para convertirnos en cosas, objetos que pueden ser gobernados por la eficacia, eficiencia, méritos, el poder de la burocracia, el marketing, etc.

Siguiendo el discurso machista que representa el discurso del poder, los únicos "imprescindibles" son ellos, los poderosos y el resto son carentes de lo que hay que tener para pertenecer al poder y por tanto prescindibles.

La paradoja es que así se prescinde de los diferentes y particulares aportes que pueden hacer los que para el status quo son diferentes. Por ejemplo los aportes de varones y mujeres por sus historias y miradas con perspectivas diferentes, los aportes de las minorías étnicas y extranjeros con otras culturas, etc.

Es aquí útil el concepto de Homos Sacer citado por Giorgio Agamben, para referirse a aquel humano reducido a la "nuda vida", ser sagrado que es de conocimiento de todo gobierno, pero excluido de todos los derechos.

Se los asemeja a los prisioneros de Guantánamo, pero estimo que hay muchos millones más que viven cotidianamente carentes de un servicio de atención médica, acceso a la educación y a una alimentación mínima saludable y agua potable. Sobreviven sin ser reconocidos, en su existencia. No forman parte de la preocupación. Son tratados como minorías aunque sean mayorías.

Cuando uno/a de los/as participantes que pertenezca a una minoría, entre ellas las mujeres en los términos que aquí lo he presentado, por la función mediadora sienta que tiene voz, que el espacio en el rotafolio la volverá visible, existente. Que se le escucha, se le da seguridad y tiempo para decir. Entonces se plantearán las distinciones, diferencias, unicidades de cada uno/a.

Este es el hecho transformador que permitirá la gestión del conflicto por parte de ellos desde otra perspectiva. Ya no hay invisibles, mudos e inferiores por ser distintos al discurso machista dominante.

No es nuestra tarea defender ni forzar desde el discurso pedagógico lo que debería ser. Esa es una tarea de la Política. Nuestra tarea es tener claro que el tema de las minorías es respecto al discurso dominante. No es un problema que requiere ser solucionado en la sala de mediación, sino una cuestión que requiere que la función mediadora haga explícita a través de las preguntas.

Estas son a las que nosotros damos lugar para que resuenen dentro de cada uno/a y puedan así apropiarse del conflicto.

Este no es el discurso del poder, del status quo. Cuando el Derecho aplicado por los jueces no se arrodilla ante el poder, funciona la democracia.-

¿Hay alguna alternativa que permite que las minorías sean legitimadas ante el poder? Cuando eso se pierde y el poderoso logra el control del discurso y de la administración de Justicia la mediación carece de sentido pues los distintos, las minorías en su discurso no podrán nunca realmente elegir, pues no existe otra opción.

Por lo expuesto, entendemos que adoptar la mediación como una opción por la libertad, es la que nos corresponde para ser fieles al origen y objetivo inicial de la mediación antes que el sistema neo liberal pretenda reducirlo a más de lo mismo.

Así, reducir el presupuesto judicial destinando por tanto menos dinero público a ello les permite destinarlo a fines más interesantes para el

discurso del poder y la mediación viene a ser el paliativo a la ausencia del sistema público que permite a las minorías ser legitimadas frente al poder.

¿Y qué tiene que ver esto con la mediación?.

Hace a la columna vertebral de ella. La mediación nace como una propuesta de libertad para legitimar el conflicto, las diferencias y la unicidad de cada ser humano parlante.

La mediación como la entendemos, plantea que el tema no pasa por eliminar el conflicto, o considerarlo un problema que requiere solución, sino aceptarlo como elemento esencial de la libertad, tratando de buscar formas de su gestión que no sean la imposición, negación o manipulación.

Atribuirle a la mediación la capacidad de la resolución del conflicto nace de la confusión de tratar al conflicto como un problema a resolver y no una cuestión a plantearse como lógica consecuencia de la libertad.

Eso lleva necesariamente a legitimar la diferencia. Y si somos diferentes debemos empezar por responsabilizarnos de quienes somos. Si queremos ser únicos e incommensurables debemos reconocernos como incompletos, carentes y necesitados.

Asimismo, si aceptamos esta premisa, claramente nos reconoceremos como que no siempre sabemos lo que queremos ni por qué lo queremos.

Creemos querer cosas que, en oportunidades, luego de obtenerlas nos damos cuenta que no era eso lo que queríamos. El deseo es el motor que nos mueve pero es complejo y se oculta detrás de nuestros fantasmas que lo tergiversan y disfrazan.

Por todo lo expuesto, estimo que queda claro que la mediación es una función de escucha que permite crear un espacio de legitimación y respeto en el cual cada participante haciéndose cargo de su libertad y respetando la del otro/a gestiona el conflicto en la dirección de su interés para hacer con esta gestión lo que estime más conveniente.

