



Jornades de Foment de la
Investigació

**ACERCAMIENTO
A LA MEDIACIÓN
DESDE LA
PERSPECTIVA
DE LA ÉTICA
DISCURSIVA**

Autor

Fernando Casero Ripollés

El trabajo que se presenta a continuación pretende profundizar en las bases teóricas de la mediación desde una visión de la ética discursiva; con esto se pretende destacar los puntos básicos de esta ética que se encuentran implícita y explícitamente en la mediación; tales como, personas como interlocutores válidos, diálogo como medio para el entendimiento, aceptación de las consecuencias por todos los afectados, las condiciones de simetría en la participación de discurso, etc.

Para desarrollar este objetivo, se recurrirá a la aportación de dos autores; en el campo de la mediación Andrew Floyer, y en la ética discursiva Jürgen Habermas. Para llevar a cabo este cometido, se realizará en primer lugar una explicación, bajo la visión de estos autores, tanto la ética discursiva como de la mediación. En segundo lugar, abundaremos en las características de la mediación prestando especial interés por las implicaciones éticas que encierra.

La visión de la mediación que se expone en el presente trabajo ha sido tomada desde el ámbito de las organizaciones y las empresas, ya que es en este campo donde actúa la ética empresarial dialógica, que esta tomada directamente de la ética discursiva propuesta por la escuela de Frankfurt.

MEDIACIÓN

En lo que se refiere a la mediación y la tarea del mediador, la podríamos definir como la intervención de un tercero imparcial que ayudaría a las partes en conflicto a realizar tareas o propuestas que, sin la ayuda de este, no harían. De esto podemos deducir que el pilar en el que se sustenta la mediación es la negociación, y que la tarea del mediador es introducir algunas características especiales para cambiar el enfoque de confrontación que tienen las dos partes. La mediación debe incitar a las personas a la comunicación, debe aclarar problemas, establecer rutas de trabajo, evitar confusiones y proponer soluciones aceptables para las partes en conflicto. En palabras de Andrew Floyer: *“La mediación es una negociación en la que interviene la ayuda de un tercero. El mediador realiza reuniones conjuntas y separadas con las partes en conflicto a fin de:*

- *Reducir la hostilidad y establecer una comunicación eficaz.*
- *Ayudar a las partes a comprender las necesidades y los intereses del otro.*
- *Formular preguntas que pongan de manifiesto los intereses reales de cada parte.*
- *Plantear y aclarar cuestiones que han sido pasadas por alto, o que no han recibido la suficiente atención.*
- *Ayudar a las personas a concebir y a comunicar nuevas ideas.*
- *Ayudar a reformular las propuestas en términos más aceptables.*
- *Moderar las exigencias que no son realistas.*
- *Comprobar la receptividad a nuevas propuestas.*
- *Ayudar a formular acuerdos que resuelvan los problemas actuales, salvaguarden las relaciones y permitan prever necesidades futuras”.*¹

Cuando hablamos del término mediación no lo debemos confundir con el arbitraje o la conciliación. La confusión más extendida es la del arbitraje; el arbitraje tiene en cuenta las acciones y los datos, y en base a estos adopta decisiones que vinculan a las partes, que a su vez ya habían aceptado la decisión de este por adelantado. Por su parte la mediación no ejerce ese poder de decisión, ni realiza juicios de ningún tipo; no realiza una imposición, sino que ayuda a la gente a llegar a un consenso. Los árbitros suelen ser abogados, puesto que estos tienen competencia técnica en el campo en el que arbitran. Según A. Floyer: *“La principal función de los mediadores no es emitir un juicio,*

*ni siquiera una opinión, sobre los temas en discusión. No se trata de una regla inmutable, y sin duda hay situaciones en las cuales la intervención del mediador puede restablecer la proporción y la perspectiva en discusiones que han perdido el norte”.*²

ÉTICA DISCURSIVA

Una vez realizada una descripción rápida de la mediación, se hará lo propio con la ética discursiva o comunicativa, y se empezarán a apreciar algunas similitudes o puntos de encuentro.

A grandes rasgos y según Habermas, el criterio discursivo considera que las personas somos interlocutores válidos; que somos capaces de entendimiento, de dialogar y llegar a consenso (consensuar). Además todos tenemos como personas un criterio de justicia, que dialogando llegamos a la siguiente conclusión; una acción norma o institución es correcta o justa cuando las consecuencias derivadas de esta pudieran ser aceptadas por todos los afectados, presentes y futuros, posibles en un discurso bajo condiciones simétricas de participación.

CONDICIÓN DE LA MEDIACIÓN DESDE LA ÉTICA DISCURSIVA

Para iniciar el proceso de argumentación o diálogo, Habermas considera que se deben dar las “cuatro pretensiones de validez del habla”; que son **inteligibilidad, veracidad, verdad y corrección**. Estas cuatro pretensiones pretenden que el hablante, al realizar el acto del habla pretende que lo que expone sea inteligible, que es veraz o dice lo que piensa, que lo que dice es verdadero, y que el contexto del habla se conduce con corrección. Estos cuatro elementos deberían estar presentes en la mediación, y debería ser el mediador el encargado del cumplimiento de estos.

En cuanto a lo **inteligible** del habla, el mediador debería emplear un lenguaje simple, que las dos partes puedan entender y que permita una comunicación entre ellos, como también debería hacer llegar a las partes al mismo nivel comunicativo; la **veracidad** y la **verdad** son puntos más problemáticos, ya que Floyer considera que las partes “*pueden determinar que información revelan u ocultan*”³, pero a la vez advierte que esta acción puede comprometer el diálogo si la otra parte advierte que esta siendo engañada. En cuanto a la **corrección**, el mediador es el encargado que la mediación se realice en condiciones en las que todos se sientan cómodos; respecto a esto, uno de los puntos básicos cuando las partes entran en conflicto es la coerción, ya que normalmente una de las dos partes disfruta de una posición de privilegio y suele aprovechar esto. En lo referente a las condiciones del habla, Habermas dice:

*“Todo hablante sabe intuitivamente que una argumentación (diálogo) no es una argumentación seria cuando se violan las correspondientes condiciones, cuando por ejemplo no se admite a determinados participantes, se reprimen ciertos temas o aportaciones, se fuerzan tomas de postura del tipo si/no mediante la sugestión o la amenaza con sanciones, etc”.*⁴

*“Quien participe seriamente en argumentaciones tiene que suponer que las mencionadas condiciones de una situación ideal de habla están suficientemente cumplidas”.*⁵

García-Marzá: *“La libre circulación entre los diferentes niveles requiere tiempo ilimitado, participación eficaz y sin presiones, igual acceso a la información...”.*⁶

La ética discursiva considera que somos capaces de entendimiento (que es lo que la mediación llama llegar a consenso o a un acuerdo); y cuando dos partes acceden a resolver el conflicto por la vía de la mediación, se entiende que están dispuestas a llegar a un entendimiento. La mediación realiza

ese primer paso, el de sentar a las dos partes para llegar a un diálogo, les ayuda a que se comuniquen, sin imponer pautas externas. En lo que se refiere a las acciones comunicativas el profesor V. Domingo García-Marzá dice: *“Las acciones comunicativas se caracterizan por la orientación del actor hacia el entendimiento o acuerdo. La interacción se produce entonces gracias a la cooperación mutua entre los actores [...]. En este caso el entendimiento constituye el objetivo a perseguir y no puede ser instrumentalizado para llevar a cabo los propios intereses”*.⁷

La mediación es un proceso voluntario, en el que las partes en desacuerdo participan por su propia decisión, en el que deciden si llegan a un acuerdo o no, en el que no tienen ni deben aceptar una solución impuesta, y en el que en cualquier momento pueden abandonar. En este momento entrará en juego el criterio de justicia que cada uno tiene como persona.

Una condición fundamental en la mediación es que, las dos partes realicen el diálogo en una relación de reciprocidad. Es decir, el mediador debe buscar un equilibrio de poder, debe intentar que las partes se traten con respeto en una relación de igualdad, en lugar de dialogar como adversarios. En este sentido la ética discursiva es estricta, ya que la norma o acción, en nuestro caso el acuerdo, es correcto o justo cuando el discurso o diálogo se produce en condiciones simétricas de participación. Según el profesor García-Marzá: *“Las condiciones formales del discurso deben ser tales que aseguren a todos los participantes una completa igualdad en las oportunidades de ir de un nivel a otro”*.⁸

La mediación intenta que las partes lleguen al diálogo en condiciones de igualdad, y que una no tenga la superioridad moral sobre la otra.

Andrew Floyer, propone el uso del Análisis Transaccional del psicólogo Eric Berne para intentar igualar el choque de personalidades, y por tanto crear unas condiciones simétricas de participación. Este análisis advierte la existencia de tres egos que influyen en la conducta de una persona; el padre, con una actitud severa, protectora, etc; el adulto, con una conducta racional y reflexiva; y el niño, con unas características típicas de la infancia. La mediación utiliza este método para analizar a las personas, ya que cada una de las dos partes adopta en el conflicto uno de estos tres egos, produciéndose lo que se denomina transacción cruzada:



Evidentemente la transacción se puede dar de forma cruzada, dándose todas las relaciones posibles entre los tres egos de cada parte. Lo que la mediación debe intentar es que la relación entre las partes sea una transacción de adulto a adulto; ya que si no fuera así, se produciría una desestabilización en la comunicación que decantaría el poder hacia una de las partes, rompiéndose así las condiciones de simetría ideales para el consenso justo.

El mediador tiene que vigilar durante el proceso la calidad de la comunicación y el diálogo emprendido entre las partes en conflicto, y de la suya propia con respecto a cada parte. Los factores de una buena comunicación entre las dos partes son, según Floyer: *“Que las partes escuchen con atención; que hablen con claridad y determinación; una actitud abierta a la presentación de información e ideas nuevas; disposición a dejarse persuadir; aceptar a los de la otra parte*

como iguales”⁹. La función del mediador consistirá en que las partes se comuniquen cumpliendo estos preceptos.

La mediación debe conseguir que se aborden los problemas fundamentales con una actitud comprensiva hacia las necesidades, intereses y preocupaciones del otro; es decir, que cuando una parte exponga sus exigencias esta debe pensar en todo momento en la posición de la otra parte. En palabras de Habermas: “Cada uno de nosotros tiene que poder ponerse en la situación de todos aquellos que resultarían afectados por la realización de una acción problemática o por la puesta en vigor de una norma controvertida”¹⁰. “El principio de universalización exige que cada uno de los implicados adopte la perspectiva de todos los demás”.¹¹

La afirmación que realiza es muy tajante, y nos ayuda a entender la acción de pensar en la otra parte, pero tiene pretensiones universalistas que no se necesitarían en la mediación; si bien el acuerdo que salga de esa mediación debe respetar al mayor número de gente posible, ya que se intenta resolver un conflicto y no poner un parche a la espera de otro que se derive de este. Según A. Floyer: “La experiencia ha enseñado a los mediadores la importancia que tienen diseñar el proceso de modo que se garantice a las partes en conflicto poder defender sus intereses sin poner en peligro los de los demás, y construir una relación suficiente para posibilitar el acuerdo de una solución aceptable para todas las partes”.¹²

Como ya se introduce en el anterior párrafo, la ética discursiva debe tener en cuenta los posibles afectados, presentes y futuros; estos deben dar su aceptación a la norma o acción que derive del diálogo. “El principio fundamental de la ética discursiva: es que solamente le es lícito reivindicar validez a aquellas reglas morales que podrían recibir la aceptación de todos los afectados como participantes en un discurso”¹³. La mediación por su parte debe asegurarse que la resolución del conflicto sea una solución de futuro; la mediación debe generar soluciones posibles para la situación, buscando arreglos creativos no sólo para resolver el problema existente, sino para establecer nuevas áreas de asociación y acuerdos para el futuro.

En opinión de Floyer la correcta canalización de conflictos poco importantes puede aportar buenas ideas en las organizaciones, ya que este exige la búsqueda de una nueva solución y la aportación de varias ideas.

CONCLUSIÓN

Al intentar encontrar características o puntos de la ética discursiva que se encuentran en la mediación, este trabajo pretende definir lo que “debería ser” o el “deber ser” ético que se podría aplicar en el proceso de mediación y en el diálogo de dos partes en conflicto; no como objetivo alcanzable, sino como pequeños pasos hacia una comunicación y resolución de conflictos cada vez mejor y mayor.

ANOTACIONES

⁹ A. Floyer Acland: Cómo utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones. Paidós Empresa, Barcelona: 1997, pag 40.

¹⁰ A. Floyer Acland: Cómo utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones. Paidós Empresa, Barcelona: 1997, pag 58.

- 1 A. Floyer Acland: Cómo utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones. Paidós Empresa, Barcelona: 1997, pag 43.
- 2 J. Habermas: Aclaraciones a la ética del discurso. Trotta, Madrid: 2000, pag 168.
- 3 J. Habermas: Aclaraciones a la ética del discurso. Trotta, Madrid: 2000, pag 170.
- 4 V. D. García-Marzá: Ética de la justicia; J. Habermas y la ética discursiva. Tecnos, Madrid: 1992, pag 62.
- 5 V. D. García-Marzá: Ética de la justicia; J. Habermas y la ética discursiva. Tecnos, Madrid: 1992, pag 33.
- 6 V. D. García-Marzá: Ética de la justicia; J. Habermas y la ética discursiva. Tecnos, Madrid: 1992, pag 62.
- 7 A. Floyer Acland: Cómo utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones. Paidós Empresa, Barcelona: 1997, pag 212.
- 8 J. Habermas: Aclaraciones a la ética del discurso. Trotta, Madrid: 2000, pag 161.
- 9 J. Habermas: Aclaraciones a la ética del discurso. Trotta, Madrid: 2000, pag 164.
- 10 A. Floyer Acland: Cómo utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones. Paidós Empresa, Barcelona: 1997, pag 60.
- 11 J. Habermas: Aclaraciones a la ética del discurso. Trotta, Madrid: 2000, pag 161.