

Estado e ingeniería social.

Introducción

Particularidades y dimensiones morales de un programa para la resolución de conflictos¹

El artículo explora los fundamentos de un programa político para la resolución de conflictos, llamado comúnmente mediación. Aunque en general la creación de estas instancias tiene como objetivo generar un efecto positivo sobre el sistema de justicia, liberando la sobrecarga de los tribunales, el caso que nos ocupa no está diseñado para lograr estos resultados. Por el contrario, postulando un modelo de sociedad ideal, lo que se propone es generar un cambio sociocultural desde las subjetividades, desarrollando en los sujetos algunos valores determinados. A esta propuesta de cambio la llamamos *proyecto de moralización*. A partir de una perspectiva que destaca el análisis de prácticas y representaciones de Estado el artículo se ocupa de describir y analizar críticamente las dimensiones que componen ese proyecto de ingeniería social para la moralización.

Palabras clave: Moralización social, conflicto, mediación, prácticas de Estado, representaciones de Estado.

◆ Doctora en Ciencias Sociales, Flacso México (2007). Estancia posdoctoral en el Instituto de Investigaciones Sociales.

■ unam.pcmussetta@gmail.com ■

Este artículo desarrolla la lógica y fundamentos de un programa de mediación para la resolución de conflictos implementado desde el Estado en la provincia de Córdoba, Argentina.

Sostendremos que la mediación despliega un proyecto de moralización, es decir, manifiesta un intento explícito de modificación del clima moral de la sociedad. Las preguntas de fondo que articulan el trabajo indagan en qué consiste ese modelo moral que la mediación nos presenta y cómo se articula con los dispositivos propios del área de la resolución de conflictos. Para dar forma a este análisis y luego de una breve pero necesaria presentación del caso, el artículo explica el punto de partida y supuesto del trabajo: la mediación, además de constituir una instancia para la resolución de los conflictos, contiene en su ideología un proyecto

1. Este artículo es parte de una investigación de tesis doctoral titulada: "En el nombre de una idea de Estado. Moralización social en el ámbito de la resolución de conflictos en Córdoba, Argentina".

de ingeniería y cambio social al que definimos como moralización. Seguidamente, planteamos por qué creemos que es problemático que el Estado quiera moralizar mediante política pública. En tercer lugar, presentamos brevemente la perspectiva teórico-analítica que servirá de base para el análisis posterior. A partir de aquí y por último, el análisis de las diferentes dimensiones que dan forma a este proyecto de moralización.

El contexto nacional y la mediación en la provincia de Córdoba

Argentina cuenta desde el año 1995 con una Ley Nacional de Mediación y Conciliación.² Esta ley impuso la mediación para determinados juicios como una instancia previa obligatoria para las partes. Luego, varias provincias diseñaron sus propias leyes que en algunos casos varían en aspectos fundamentales respecto de la ley nacional. Así en Córdoba,³ entre otras cosas, la ley habilita a ejercer la mediación a diversos tipos de profesionales; a diferencia de otras experiencias en las cuáles sólo pueden ejercerla los abogados. En esta provincia existen dos tipos de mediación: una en sede judicial y otra en sede extrajudicial. La primera se desarrolla en el espacio físico de los tribunales y corresponde a contendas civiles o comerciales en las que por el monto o la complejidad del caso, o por un pedido de beneficio de litigar sin gasto de alguna de las partes, el juez las remite obligatoriamente a mediación. Asimismo, la mediación judicial puede ser un requerimiento voluntario de una de las partes. En cambio, la mediación en *sede extra judicial* se

2. La ley fue sancionada el 4 de octubre de 1995 por el Congreso de la Nación Argentina y publicada en el *Boletín Oficial* del 27 de octubre del mismo año.

3. La ley provincial de mediación número 8.858, sancionada y reglamentada en el año 2000 regula la actividad que comenzó a desarrollarse en 1995.

refiere a casos en que las partes, *sin instar proceso judicial previo, adhieren voluntariamente a un proceso de mediación para resolver un conflicto*, y aquí reside la gran diferencia entre una y otra. Los conflictos de la mediación extra judicial son de índole familiar, vecinal, institucional, y hasta patrimonial, y aunque todos podrían judicializarse porque su naturaleza no lo impide, en su mayoría si no fuera por la existencia de estas instancias de mediación, nunca serían traducidos en demandas judiciales.

Aunque existen centros públicos y privados dedicados a la mediación extra judicial, ambos tipos son habilitados, controlados y supervisados por un organismo dependiente del Poder Ejecutivo Provincial.⁴ De manera que todas las instancias de mediación existen dentro del ámbito del Estado, desde allí son promovidas, organizadas, ejecutadas y evaluadas. Por eso afirmamos que la mediación es una experiencia de coordinación social promovida desde el Estado y aunque se denomine *extra judicial* no es completamente *extraestatal*.

La ingeniería social en la ideología de la mediación

Inicialmente, la mediación fue pensada como una oportunidad de mejorar la justicia argentina porque liberaría la sobrecarga de los tribunales y jueces al tiempo que permitiría una importante reducción del costo del litigio. Estas justificaciones apuntan directamente al funcionamiento del sistema judicial. Pero no agotan los objetivos de la mediación en Córdoba. Allí, además de un supuesto alivio al trabajo judicial existen otro tipo de fundamentos, motivos y justificaciones que no refieren estrictamente al sistema de justicia sino a una idea de sociedad; y es en ellos

4. Este organismo es el ProMARC (Programa de Métodos Alternativos para la Resolución de Conflictos), que funciona bajo la órbita de la Secretaría de Justicia y es la autoridad de aplicación de la Ley Provincial de Mediación.

en que concentraremos el análisis. Toda política pública —y especialmente todo programa de mediación— encarna y expresa una visión del deber ser de las relaciones entre los individuos, la comunidad y el Estado. Y esto no es extraño.⁵ Sin embargo, la particularidad del caso que aquí presentamos reviste en que aunque la mediación es usualmente reconocida por sus efectos sobre la justicia, en Córdoba el mejoramiento de la maquinaria judicial permanece en un lugar secundario y completamente periférico al proyecto de mediación. Sólo como subproducto ella podría generar un aumento de soluciones a los conflictos sin la necesidad de recurrir a tribunales y con menores costos. Esto es confirmado por los expertos creadores del sistema cordobés: el primer objetivo de la mediación debe ser un aumento del protagonismo de las partes y su autodeterminación. Y tal vez, como consecuencia de ese protagonismo, se consiga ofrecer un espectro más amplio de opciones para solucionar el conflicto y brindar un acceso a un proceso alternativo al tradicional que puede o no incrementar la satisfacción de las partes (Barbosa y Magris 1998: 12). La mediación se define no como una transformación jurídica sino como una cultural y social.

La política entera se organiza para acercar la sociedad a un modelo de sociedad ideal; esto es la ingeniería social. Ahora bien, ¿de qué trata en concreto este otro conjunto de objetivos que la mediación pretende conseguir? La mediación en Córdoba se orienta a constituir una nueva cultura de las relaciones sociales.

5. El proceso de hechura de las políticas en general implica una serie de decisiones que informan lo que un gobierno piensa sobre la sociedad. Cada una de las etapas de la elaboración de una política implica decisiones en este sentido. Véase: Aguilar Villanueva, Luis (2003) "Estudio introductorio", en Aguilar, Luis (ed.), *La hechura de las políticas*, México, Miguel Ángel Porrúa.

El objetivo general que se pretende alcanzar a través del programa es el de implementar y desarrollar la mediación en todo el ámbito de la provincia de Córdoba como herramienta para promover un cambio estructural hacia formas más armónicas de convivencia que contribuyan a mejorar la calidad de vida de todos los habitantes recuperando valores tales como la solidaridad, el respeto y el reconocimiento por el otro, la autodeterminación y la equidad.⁶

Esta expresión resume cómo la mediación refiere a un cambio social antes que institucional y se autoproponde como una herramienta cuyas bondades facilitarían acortar la brecha entre la sociedad real y un modelo de sociedad deseada. “Es importante aceptar que la mediación es una herramienta nueva, un sendero espiritual, una necesidad política, un desafío ético” (Oyhanarte, 1996: 35).

Los argumentos morales son muy comunes en la política pública y frecuentemente son meros adornos retóricos. No obstante, en el caso de la mediación, el argumento moral tiene un valor sustancial más allá de la retórica. Esta idea encuentra un sustento en algunos postulados implícitos en el mismo programa: se presupone un tipo de relación social virtuosa, una forma de convivencia no fundada en normas y regulaciones impuestas, sino en deberes y responsabilidades a los que el sujeto se sienta obligado a responder. Éste es el contenido moral del programa. Y es moral porque funda sus bases en una supuesta rectitud y civismo en las conductas de los ciudadanos, de los cuales —como veremos más adelante— se espera se rijan por principios que *internamente* orienten sus comportamientos.⁷

6. Entrevista a la Coordinadora del Centro Público de Mediación de la provincia de Córdoba.

7. Cambiar la sociedad interviniendo en la modalidad en que las personas manejan sus conflictos no es una idea exclusiva y original de quienes diseñaron la mediación en Córdoba. Por lo tanto, la mediación ya antes y en otros sitios fue implementada —y estudiada— con este propósito. Para una referencia a otros estudios que también analizan cómo la mediación fue utilizada en diferentes lugares del mundo

Varios aspectos permiten que la mediación pueda pensarse como una herramienta de cambio social. Por un lado, propone una manera de manejar el conflicto. El conflicto es parte constitutiva de las relaciones sociales, pertenece al ámbito inmediato y cotidiano de la vida de las personas. Por eso de antemano es un espacio sensible a los valores, las normas, las formas de relaciones intersubjetivas. Al menos inicialmente. Esta vinculación posibilita que la mediación sea pensada como una poderosa maquinaria para el logro de efectos deseados y esta es la identidad del programa de Córdoba, la cual es confirmada constantemente por sus creadores —el gobierno— y reproducida por una cantidad de actores involucrados. Otro aspecto importante es su supuesto impacto en las relaciones sociales. Quienes la promueven están convencidos que la mediación constituye un medio para contrarrestar el estado de anomia, desolación, alienación y temor en la comunidad, facilitando la comunicación entre las personas que de otra manera mantendrían distancia. La mediación ofrece esto porque —aseguran— provee mecanismos para que las personas se comuniquen y destruyan las hostilidades fundadas en los malos entendidos. La mediación en Córdoba se orienta a constituir una nueva cultura de la convivencia con un “potencial de transformación —en tanto promueve el crecimiento moral al ayudar a las personas a lidiar con las circunstancias difíciles y a salvar las diferencias humanas en medio del mismo conflicto— originado en la capacidad que ella tiene para generar efectos deseados de sociedad” (Torremorell, 2003: 22). Alrededor de ella giran nociones de recomposición del diálogo, mutua comprensión, de manera que se propone a la mediación como un eslabón entre el

para rediseñar la sociedad y generar nuevos órdenes morales véase: Hofritcher (1987), Merry (1993) y Auerbach (1983).

diálogo y el consenso necesario para la preservación del entramado social.

En síntesis, la idea de que en los programas de mediación reside un proyecto de moralización social encuentra sustento en sus postulados acerca del cambio social: apunta a la creación de una convivencia *virtuosa* en donde las relaciones entre los sujetos estén orientadas por el ámbito de los deberes y responsabilidades a las que los actores *crean* que han de responder y no por las imposiciones de las normas y regulaciones. Éste es el contenido moral del programa.

Las dificultades de la moralización

Antes de pasar al análisis del contenido moral de este programa de mediación, es necesario plantear un aspecto problemático que caracteriza a estos proyectos de ingeniería social. Consideramos que pensar un proyecto de moralización implementado desde una política pública exige hacerse cargo de los problemas que giran en torno a la decisión política de un cambio social moralizante. Por eso la mediación es un lugar desde el cual plantear interesantes reflexiones que trasciendan el dominio exclusivo de los programas de mediación y conciernen, de una manera más amplia, las modalidades de intervención de los gobiernos en *sus* sociedades: qué modelos de organización social proponen los gobiernos y cómo operan para lograrlo.

La atribución de un significado moral a ideologías políticas es algo que sucede bastante a menudo y es una buena manera de sacralizar un determinado tema quitándolo de la arena de lo cuestionable (Moore, 1993: 2). Los intentos de cambio social en este sentido a veces son exitosos, pero muchas otras no. El mensaje ideológico que envían no significa que las señales generen el efecto deseado. Sin embargo, más allá de su efecto, comparten un supuesto fundamental: la idea de que las categorías que se presentan constituyen

un conjunto de preceptos y técnicas que pueden aprenderse y convertirse en objeto pedagógico (Chakrabarty, 2002: 58). Pensar que un proyecto de moralización puede implementarse desde programas políticos es estar convencidos no sólo de que *lo moral* es un *contenido* que se puede *enseñar* como cualquier otro, sino que los actores pueden responder y apropiarse de éstos en un proceso de formación asistida por el Estado.

En este tipo de proyectos los Estados piensan la sociedad como una arena regulada con ciertos principios y definiciones acerca de lo público, las relaciones, la comunidad, los individuos, el conflicto social; pero no siempre tienen en cuenta que esos principios conviven (y compiten) con otras formas desarrolladas y consolidadas en los espacios sociales a intervenir.

El Estado hace las veces de observador político y construye una mirada sobre su sujeto —la sociedad— y así organiza la lectura del espacio público. Pero cuando estas imágenes convergen en una sola y única manera de entender el modo en que la sociedad *debe ser*, se eliminan los visos de otras maneras distintas de ser de la sociedad, contradictorias y abigarradas que han definido nuestros pasados y que siguen teniendo una presencia palpable (Dube, 2001: 17). Las prescripciones sobre la definición de *lo bueno* por lo general no coinciden con las formas de la comunidad y lazos sociales que dan forma a esos espacios.⁸ Estas modalidades del hacer político dejan poco espacio a las formas como la cultura va siendo constantemente construida, diversamente

8. Dube se refiere a esta lógica del quehacer político como *fetichización*, tanto de la comunidad como del Estado, en el sentido de que ambos son pensados como ámbitos puros, opuestos y que funcionan independientes uno del otro. Esto hace que se pasen por alto las diferentes formas en que los símbolos y metáforas del Estado en el ejercicio del poder se explotan e imbrican en la construcción de comunidades, cómo forjan sus nociones de orden y sus identidades, sus legalidades y patologías (Dube, 2001: 116).

debatida y de manera diferenciada, elaborada en, a través y a lo largo del tiempo.

En general, los ideales que el Estado tiene acerca del todo social no coinciden con los que la misma sociedad tiene para sí. Aquí se gesta un sustancial escollo cuyas consecuencias resienten en modos no previstos y en consecuencias no sólo no esperadas, sino a veces completamente opuestas a lo aspirado. Por razones de espacio no desarrollaremos aquí las consecuencias concretas que este problema manifiesta en la implementación de la mediación. Sin embargo, consideramos importante dejarlo planteado porque de esta manera se revaloriza la necesidad de este tipo de análisis acerca del diseño e implementación de las políticas.

Pero aunque no desarrollemos aquí las consecuencias, hacerse cargo de este problema implica pensar seriamente un enfoque teórico analítico que en lugar de ocultar, eche luz y evidencie estas dificultades. ¿Cómo proceder en un estudio que se preocupe por llegar hasta el fondo de las complejidades de un programa político para generar moral? El enfoque que planteamos aborda el problema desde las prácticas y las representaciones del Estado.

Las prácticas de Estado constituyen una puerta de acceso al modo en que los Estados son producidos y reproducidos. Estas prácticas reiteradas antes que ser una reflexión externa y superficial de un Estado coherente y circunscrito, en realidad constituyen su núcleo mismo. Las prácticas reproducen el Estado como una institución transversal al tiempo y el espacio (Sharma y Gupta, 2006: 13). Las prácticas son una herramienta provechosa porque al atenderlas es posible clarificar la fuente y naturaleza de los conflictos al interior del Estado; que a la vez puede ayudar a explicar los impedimentos para la implementación apropiada de muchos programas. La herramienta de prácticas de Estado es un recurso que permite dar cuenta de la naturaleza fragmentada, de la tensión y en ocasiones hasta de la incohe-

rencia; enfrentada a la idea de objetividad y neutralidad del accionar del Estado.

Junto a las prácticas de Estado, las representaciones sociales de los actores estatales constituyen otro de los recursos para reconstruir analíticamente el concepto de Estado manifiesto en la mediación. El elemento simbólico de las representaciones o imágenes que los actores elaboran implican otra modalidad clave en esta constitución cultural del Estado. Nuevamente, y al igual que con las prácticas, es a través de las formas de pensar el Estado que la autoridad estatal se recrea. Estos conceptos y herramientas como recursos de análisis nos ayudan a construir la noción de Estado que necesitamos para la explicación de la moralización de mediación.

Sharma y Gupta explican que la circulación y diseminación pública de estas imágenes del Estado, de los actores y sus acciones, permite a las personas en diferentes niveles de la burocracia —así como a aquellos que están fuera de las instituciones estatales— imaginar lo que el Estado es, lo que propone hacer así como entender sus límites (2006: 18). A través de imágenes específicas y localizadas, de experiencias personales, el Estado es imaginado discursivamente como algo más grande que sus manifestaciones locales.

La razón de haber señalado este breve esquema conceptual es darle un sustento teórico a lo que sigue: un análisis elaborado a partir de prácticas de Estado así como de representaciones de los actores estatales. Se trata de la reconstrucción del código moral desplegado con la mediación a partir del análisis de prácticas y representaciones de los actores implicados en el programa de mediación de Córdoba.

La estructura del código moral⁹

De aquí en adelante intentamos reconstruir y analizar el proyecto de moralización contenido en la mediación profundizando en los aspectos centrales que la mediación despliega para responder la pregunta que planteamos en el comienzo: ¿en qué consiste la moral que se propone junto con la mediación? Sostendremos que el código moral se organiza en cinco dimensiones, cada una de las cuales apunta a un aspecto particular pero que entrelazadas dan forma a una compleja trama que define de manera bastante específica el fundamento de esta política y permite esclarecer la ideología misma de la mediación.

La primera dimensión que identificamos es el *problema que es necesario erradicar*. La intención de modificar un estado de situación supone advertir un problema asociado a una imagen respecto de cómo es la sociedad, los sujetos y especialmente al papel del conflicto en ella. Segundo, un *sujeto* alrededor del cual gire la tarea misma de *llevar* la moralización a la sociedad, es decir el mediador. Tercero, el *contenido mismo del código*: la responsabilidad y la autodeterminación son los valores que definen el nuevo paradigma que la mediación quiere imponer. Cuarto, en esta tarea de modificar un estado de situación es fundamental la identificación de un *oponente* que se constituya como el referente del discurso negativo. Veremos que ese referente es la justicia y su modo de fomentar en las personas una actitud de irresponsabilidad en relación a los conflictos. Por último, ante el problema y el enemigo, el quinto componente

9. Los argumentos e ideas propuestos desde aquí en adelante son producto de un extenso trabajo de campo realizado en la ciudad de Córdoba. El análisis se basa en material empírico recogido durante los meses de abril y agosto de 2006 tomando como fuentes la revisión de documentos oficiales, entrevistas en profundidad a mediadores y operadores políticos, observación de casos y participación en cursos de formación y perfeccionamiento de mediadores.

del código moral: la mediación es el *remedio* para revertir este estado problemático.

A continuación, describimos estas dimensiones, y simultáneamente señalamos en cada una de ellas algunos aspectos problemáticos así como posibles implicaciones de esta forma particular de entender la mediación.

1. *El diagnóstico sobre el problema.* En el discurso de la mediación encontramos la construcción de una serie de problemas cuya magnitud y naturaleza crean un escenario ante el cual este programa emerge como la respuesta apropiada. La crisis del sistema judicial es un tema comúnmente asociado al desarrollo de la mediación en general. No obstante en el caso de Córdoba éste sólo es un elemento que compone el escenario y prepara el terreno para el proyecto moral, pero no interviene directamente. El contenido moral del programa cordobés hace que sea necesario definir un problema *moral* en la sociedad —el alto nivel de litigiosidad— y no uno meramente institucional —la crisis del sistema de justicia— para dar curso a la mediación. La moralización tiene la intención de cambiar un estado de situación y necesita justificarse mediante un problema moral. Luego, es importante que identifique un estado problemático para resaltar lo que se desea modificar. La tematización discursiva que desarrolla la mediación acerca de los problemas de nuestra sociedad es una construcción que contribuye a legitimar la nueva institución al tiempo que aporta indicios sobre lo que se quiere cambiar. Es así que se vuelven importantes algunos nodos que interconectados constituyen un mosaico que describe *cómo somos* como sociedad. E indirectamente nos revela *cómo deberíamos ser* (contenido de la mediación) y con qué medio lo lograríamos (mediación).

El tipo de problemas orienta el tipo de solución, por lo tanto es la construcción de un problema *moral* de la sociedad lo que amerita una intervención *moral*. Ahora bien, ¿de qué trata —en el discurso de la mediación— este

problema moral de la sociedad que necesita ser intervenido *moralmente*? Este problema es el conflicto: por un lado, su creciente presencia social que genera altos índices de violencia y agresividad; por otro, la falta de responsabilidad o intención en la búsqueda de soluciones a los conflictos. Hasta aquí el diagnóstico que la mediación elabora sobre la sociedad.

La manera en que la mediación entiende el conflicto deja algunos puntos oscuros. La tematización del conflicto en el discurso de la mediación no se preocupa por sus raíces sino sólo por cómo degenera una sociedad. Así, justifica una tendencia hacia la minimalización del conflicto y maximización del orden a través de la administración del primero. Asimismo, el discurso del conflicto, la violencia y la litigiosidad que la mediación propone marca una problemática relación de causalidad entre conflicto, mediación y acuerdo. La creencia que la mediación es un medio apropiado para bajar los índices de litigiosidad que *aquejan* a la sociedad tal vez podría sostenerse sólo si entendiéramos por litigiosidad un número que indica cantidad de casos ingresados a tribunales. Pero aún simplificando un proceso social complejo como la litigiosidad a un mero número, todavía quedan algunos problemas: la mediación no asegura por sí misma un acuerdo, y mucho menos que un acuerdo implique la *solución* de un problema. La mediación parece obviar este tipo de dificultades.

2. *La constitución de un sujeto moralizador.* La de las significaciones es una arena fundamental en donde se juega una idea de Estado, sus límites, sus funciones, su manera de hacerse presente en la vida de las personas. Esta esfera está en un constante interjuego de definiciones con prácticas cotidianas de los actores estatales que delimitan culturalmente al Estado. Así cada Estado es diferente de otros en términos de los significados que los sujetos construyen en torno a él. Esta sección desarrolla cómo los media-

dores, en tanto actores fundamentales del proyecto moralizador, se erigen en sujetos portadores de la ideología de la mediación constituidos en torno a un doble carácter que se juega entre la vocación y la técnica. Por un lado, el núcleo de la moralización está asociado al carácter vocacional de la figura del mediador. En primer lugar, el mediador se dice a sí mismo una persona que no sólo cree en la posibilidad de la transformación social y tiene *fe* en ella, sino que tiene la vocación que se necesita para sumarse activamente en ese proceso de cambio defendido. La vocación se expresa en una motivación repetida incansablemente en las voces de los mediadores: la necesidad de hacer algo por los demás y la creencia en la posibilidad del cambio, que la sociedad sea mejor.

Creemos mucho encontrar algo mejor, queremos un país mejor para nuestros hijos y para los valientes que vienen acá a pelearla. Queremos ofrecer el contexto para que todo sea mejor, y por eso a mí me encanta, por esa responsabilidad. Uno tiene la herramienta, hay que saber usarla.¹⁰

Nos mantenemos en esto porque creemos, porque le apostamos a que esto cambie en un futuro, es una inversión hacia el futuro y de alguna manera queremos brindar algo a alguien. Creo que por eso estamos aquí, y hay mucha gente que piensa así aunque no les reditúe como profesión.¹¹

El rol social que se atribuyen los mediadores se asemeja al desarrollo que Foucault realiza acerca del poder pastoral. Éste se define por la benevolencia, no tiene otra razón de ser que hacer el bien; y el objetivo es la salvación del grupo. Este rol se manifiesta en un deber, una misión, en el que

10. Entrevista núm. 10. Mediador no abogado. Por un acuerdo de mantener la confidencialidad con los mediadores entrevistados, no mencionamos sus nombres.

11. Entrevista núm. 14. Mediador abogado.

la forma adoptada por el guía no es la manifestación de superioridad y poderío sino su dedicación, su aplicación indefinida. El pastor es el que vela por las desventuras que pueden sobrevenir (Foucault, 2004: 156). *Siembra, conversión, camino, fe*¹² son los términos con los que los mediadores dan forma a su rol social. Pareciera que la del mediador no es una profesión, ni siquiera una función social. Estos conceptos no abarcarían el plus que rodea y define esta actividad; la dejarían sin el halo que la lleva mucho más cerca de ser una misión cargada de un significado casi mesiánico que una ocupación.

Al mismo tiempo, un aspecto técnico y profesional emerge como la otra cara que define al sujeto moralizador. La mediación es vocación, pero al mismo tiempo es técnica. Frente al compromiso con el cambio social se encuentra el profesionalismo. Ella no abandona su misión de cambio social, pero sí el discurso desarrolla el aspecto técnico especializado que esta institución requiere enfatizando la formación y capacitación que demanda la tarea del mediador. La ambivalencia entre los dos argumentos de explicación de la mediación es constante y atraviesa de manera especial la discusión sobre la figura del mediador. Ambos rasgos se conjugan y dan forma a uno de los pilares que sostienen la mediación, los mediadores.

3. *Los valores específicos del código moral.* Uno de los ejes que articulan el núcleo de valores del código moral de la mediación es la responsabilidad. El otro, completamente asociado al primero, la autodeterminación. *Responsabilidad* no entendida en el sentido de culpabilidad acerca de un problema, sino como capacidad de previsión y toma de conciencia de las consecuencias de nuestros propios actos. Ésta es una de las dimensiones fundamentales del código moral de la mediación y sobre la que ella quiere intervenir.

12. Conceptos expresados reiteradamente en las entrevistas.

El siguiente fragmento ilustra muy claramente la importancia que la mediación otorga a la responsabilidad, señalado como paradigma social, antes que individual.

Si tenemos una enfermedad, acudimos al médico. Es el tema del poder, en quién pongo el poder: doctor acá me entrego, haga conmigo lo que quiera, yo voy, me tomo la pastillita, me hago la radiografía, todos los estudios que usted quiera. Si tenías un conflicto, ibas con tu representante, tu abogado: vos no tenías ni voz ni voto. Lo ponías en manos de él; y él armaba el caso y lo ponía ante el juez. ¿Por qué es un cambio paradigmático? Porque cada uno se hace cargo de sí mismo. Y toma responsabilidad. Yo tomo mi propia responsabilidad y con el otro me siento y lo arreglo. No pongo a un tercero que decida por mí. Un niño cuando va creciendo recurre a la mamá. Hasta que madura y dice: “ya puedo tomar mis propias decisiones”. Como sociedad para crecer, para ser adultos y tomar decisiones con responsabilidad y con adultez, primero tenemos que poder tomar nuestras propias decisiones en la vida diaria.¹³

La responsabilidad es sinónimo de tomar las riendas de la situación y se asocia a la toma conciencia de que el problema —por el cual se asiste a una mediación— es de uno y por eso nadie mejor que uno mismo para resolverlo. Y así la significación de la responsabilidad es crecimiento y adultez para tomar nuestras propias decisiones en la vida diaria. La mediación quiere lograr una responsabilidad en las personas sobre sus acciones, y por supuesto es *en* la mediación donde esto se aprendería. La capacidad de ser responsables de los problemas implica el deseo de ser artífices de la manera en que cada conflicto se resuelve, por eso se relaciona con la *autodeterminación*.

13. Entrevista núm. 13. Mediador no abogado.

La posibilidad de que la gente pueda por sí misma llegar a soluciones, y no delegue en terceros cuestiones relativas a su cotidianeidad, permitiría —según el discurso de la mediación— tener un concepto más elevado de la autodeterminación, y esto al mismo tiempo implicaría mayor compromiso, en el más amplio sentido del término. El punto problemático que vemos en esto es que la autodeterminación que quiere fomentar la mediación es, en verdad, una *seudo* autodeterminación o más bien una *autodeterminación asistida*. La autodeterminación de la mediación sólo es figurada —o asistida, lo cual pone en duda el primer concepto— porque la mediación cree que los sujetos por sí mismos no pueden alcanzar estas metas sino que requieren mucho aprendizaje. Y la mediación en este sentido se convertiría en la escuela para la autodeterminación e instruiría acerca de la autodeterminación entregando las armas y los elementos. Es decir, la mediación pretende lograr la autodeterminación de los sujetos, pero cree necesario ayudarlos en esta tarea.

El mediador le enseña a las partes que esto es un camino de aprendizaje. Supongamos que una persona viene a reclamar, y uno les devuelve la responsabilidad. Es un modo de enseñarles a ser responsables de lo que reclamamos, de nuestras acciones y de lo que nos pasa. Es típico echarle la culpa al otro.¹⁴

Aunque el punto de llegada del código moral de la mediación sostenga la deseabilidad de una tendencia macro y general respecto al deber ser de la sociedad, aquí yace una contradicción porque los valores que promueve son individualizantes y van definiendo una moral de la individualidad. Los valores que definen la moral apuntan a la producción de condiciones subjetivas que concreten formas de autogobierno y autorregulación y que en definitiva generen un tipo de ciudadanos

14. Entrevista núm. 9. Mediador abogado.

libres de ser sí mismos, pero bajo ciertas condiciones. Esto hace pensar en el argumento de Rose sobre la especificación de sujetos activos en su propio gobierno como parte de una racionalidad gubernamental que fusiona las obligaciones voluntariamente asumidas de individuos libres con una conducción responsable de sus propias vidas. Son los sujetos mismos quienes toman sus decisiones sobre sus conductas pero esto sucede dentro de un ámbito organizado cada vez más alrededor de la proliferación de normas y normatividades (Rose, 2006: 151). Al mismo tiempo, este es un modo de gobierno que crea una distancia entre las decisiones de las instituciones políticas formales y los actores sociales, concibiéndolos a éstos como sujetos de responsabilidad, autonomía y elección, y actuando sobre ellos diseñando y utilizando su libertad.

4. *La justicia como el rival del proyecto moralizador.* A la mediación le compete la forma en que se resuelven los conflictos. En tanto se trata de un área tradicionalmente estatal y exclusiva de la justicia, necesita para definirse, ubicarse a sí misma frente al modo estatalmente instituido de dirimir los conflictos. El modo en que la mediación elige definirse frente a la justicia es por oposición a ella, no sólo destacando los puntos de desacuerdo sino especialmente constituyendo esos aspectos como deficiencias de la justicia y como virtudes y atributos de la mediación. Es más, en el proyecto moral de la mediación la justicia es construida como un adversario no tanto de la mediación sino de la moralización misma porque vulnera y obstaculiza el desarrollo de los dos valores pilares de la moralización: la responsabilidad y la autodeterminación, las claves de la moral de la mediación. Se resalta una situación: las personas utilizan la ley, o el derecho para conseguir una situación que por sí mismos no podrían.

Un caso es el de los padres que dicen que los bares deberían cerrar a las 5 de la mañana. Pero si vos querés que tu hijo vuelva a las 5 de la mañana, que vuelva, no hace falta que cierre el boliche con una ordenanza para que tu hijo vuelva a las 5. ¿Por qué traslado la cuestión de la autoridad como padre al Estado? Si yo creo que tiene que estar a las 5, le digo o lo voy a buscar para que vuelva cuando yo quiera. Me parece que esto de trasladar, es muy argentino, la culpa la tiene el otro, el no hacernos cargo de todo.¹⁵

Para dar forma a este argumento nos preguntamos entonces, ¿cuál es el código moral de la justicia y cómo atenta contra el código moral de la mediación? La mediación cree que en la justicia no existe posibilidad de que los sujetos sean responsables porque el procedimiento implica que se delegue el problema a una tercera persona, así *otros* actores —abogados y jueces— deciden en nombre de uno. Y la mediación cree que esto no ayudaría en la situación de escasa autodeterminación sino que fomentaría la situación opuesta: la continuidad de la no-toma de decisiones respecto a los conflictos propios. La justicia no da el poder a las partes para que elijan cómo quieren resolver un conflicto, de esta manera la mediación la cuestiona por promover la *no autodeterminación*, que es justo el aspecto que pretende modificar.

Esta es la objeción general que la mediación realiza a la justicia. Pero además se suman otras que contribuyen a esta definición de la justicia como el adversario. Otros aspectos negativos que la mediación identifica y asociados al primero son los problemas de la *falta de la verdad y la distorsión de la traducción*. Para la mediación, la justicia no motiva ni promueve la verdad; o permite la distorsión.

Se le cuestiona a la justicia ser permisiva y no estricta en cuanto a *decir la verdad* sobre un conflicto. Si el código de la mediación es el sinceramiento de las personas, el de la justicia

15. Entrevista núm. 12. Mediador abogado.

es el de la distorsión. La distorsión que la mediación atribuye a la justicia tiene varias aristas. Por un lado, la de las mismas personas que plantean el litigio: el problema de una persona lo re-construye otra —un profesional capacitado— pero no la misma persona implicada en el problema, ese experto lo solucionará con las técnicas jurídicas que sólo un abogado maneja, pero no con las técnicas de la vida. En este proceso, según el discurso de la mediación, la justicia cambia el protagonista de la historia: del sujeto al abogado. Y esto no debería suceder. El expediente que elabora un abogado, con las estrategias que permite y exige el derecho, expresa muchas verdades pero omite otras tantas, importantes para la mediación. Y esto es un nudo fundamental para que la mediación construya su imagen sobre la justicia. El problema de que resuelva un tercero yace en que, dadas las características del poder judicial, éste sólo se guía por lo que escriben los abogados en sus demandas y contestaciones de demandas, pero ese discurso —sostiene la mediación— no necesariamente es la realidad de los hechos, sino sólo lo que los abogados expresan como tal. La distorsión sería un subproducto de la no responsabilidad de las personas en resolver sus propios conflictos. Por otra parte, para la mediación, la justicia distorsiona el conflicto porque no llega a su raíz *auténtica*. El argumento es que sólo discute sobre aspectos formales que poco tienen que ver con los auténticos intereses y posiciones de las personas y no permite que se pongan en juego ni afloren sentimientos, como el perdón y el arrepentimiento.

La falta de contacto personal y la impersonalización es otro de los problemas que la mediación ve en la justicia.

La gente dice: cuando vaya al juicio yo le voy a decir al juez... ¿Cuándo lo va escuchar el juez a usted? Nunca, jamás. Usted no lo va a ver nunca al juez. Sólo es un escrito, con letra y con pruebas.¹⁶

16. Entrevista núm. 9. Mediador abogado.

Un juez nunca lo va a escuchar relatar a usted las noches que usted se pasó desvelado porque el perro del vecino ladraba. Y esto es lo menos importante para el juez, porque el juez lo que tiene que ver es en qué ley puede caer esto que usted está diciendo para ver si hay justicia o no.¹⁷

Esto es propio de los trámites judiciales y crea, según la perspectiva de la mediación, un ambiente que es un buen caldo de cultivo para el desarrollo de una serie de valores opuestos a los que la mediación quiere potenciar. El cuestionamiento que ella realiza a la justicia formal por la falta de moral —en tanto juzga de acuerdo con un sentimiento concreto, abstracto y acotado— lleva implícita la probabilidad de la arbitrariedad y subjetividad, del condicionamiento ético, político o social. Todas las características que la constitución del derecho moderno se ocupó de superar.

5. *La mesa de mediación, cura para el problema moral.* La mediación basa su capacidad para moralizar en la idea de que las partes mismas pueden y deben ser los arquitectos de su propio futuro. Y esto se concretaría porque son las mismas partes quienes elaboran el acuerdo que se supone debería resolver el conflicto, con una consecuente creación de responsabilidad y autonomía. No obstante, en la práctica concreta de la mediación se puede ver que comúnmente las partes no participan y el acuerdo es *insinuado* por los mediadores antes que por las partes. Más allá de esto, los mediadores entienden que el proceso de mediación se convierte en un mecanismo de pacificación social porque fomenta el desarrollo de valores como respeto y tolerancia, comprensión y solidaridad en un marco de cooperación. El tránsito de una persona por una instancia mediadora sería como un rito de pasaje en el que el que sale no es el mismo

17. Entrevista núm. 8. Mediador abogado.

sujeto que entró, porque algo en su vida ha cambiado. De esto los mediadores están convencidos, es como un credo.

El lado no tan claro de estas ideas es que todos los conflictos que la mediación atiende son subsumidos a un problema de falta de comunicación.

En realidad lo que el mediador hace es facilitar la comunicación. Porque evidentemente los conflictos son problemas de comunicación.¹⁸

Todo es un problema de comunicación. El universo es lenguaje. Parece tan simple pero no lo es.¹⁹

Ella no sabía lo que él quería, y él no se lo decía. Ese fue el gran problema. Entonces es un problema de comunicación, y esa es la finalidad de la mediación. Esto es para que se escuchen, que puedan hablar, nosotros creamos el espacio de escucha. No todas las personas tienen facilidades de comunicación. Muchas personas son mudas, no hablan y uno tiene que estar sacándole las cosas. Esto una instancia de creación del escenario para resolver el problema de la comunicación.²⁰

El paradigma de la comunicación como base del problema centra la atención del proceso en los aspectos relacionales y emocionales de los conflictos. Esto lleva a que la solución general para todos ellos sea el restablecimiento de la comunicación. Y, consecuentemente otras dimensiones —legales, sociales, políticas o económicas— de las disputas no son prioritarias ni tenidas en cuenta. Así, esta traducción de toda contienda hacia el paradigma de la comunicación niega otro tipo de conflictos sobre valores, intereses, necesidades. (Rothschild, 1993: 287), o al menos los subsume a un problema de comunicación.

18. Entrevista núm. 16. Mediador abogado.

19. Entrevista núm. 12. Mediador abogado.

20. Entrevista núm. 5. Mediador no abogado.

Por otra parte, la mediación no se involucra con la terminología abstracta y formal propia del derecho sino que la reemplaza por el lenguaje de los sentimientos y el de la vida cotidiana. Y esto es considerado, por los mediadores, un rasgo favorable.

El primer momento es difícil porque la gente viene con mucho resentimiento, bronca, y ese tipo de cuestiones. Pero luego de las diversas reuniones en las que hicieron la descarga emotiva la cosa cambia totalmente.²¹

Siempre vienen muy enojados, se sientan sin mirarse... y después de dos o tres reuniones ves cómo van modificando algunas formas porque, por ejemplo, no es lo mismo leer la demanda donde dice que la persona quedó en silla de ruedas, que tener la persona en la silla enfrente de uno. Nosotros los abogados estamos acostumbrados a manejarnos con papeles, y los papeles son fríos. Dicen cosas terribles los papeles pero uno las saltea, las pasa de largo. No es lo mismo verlo ahí.²²

Es marcada la importancia de expresar los sentimientos en una mesa de mediación antes que demostrar los hechos reales, y así también se entiende que la mediación no pueda hacer justicia. Es más, la noción de justicia se transforma. Lo importante no es la justicia sino la restitución y el perdón. La mediación cambia la justicia por una idea de perdón, reparación social y reconciliación. Pero cuando la mediación se convierte en un proceso de comunicación, la justicia se define no en relación a derechos o a estándares explícitos, sino relación a estándares implícitos de conformidad (Nader, 1993: 439). Y esto constituye un serio problema. En la mediación encontramos una ideología de la armonía que apunta a controlar, más no a resolver los conflictos. En este proceso, los problemas

21. Entrevista núm. 5. Mediador no abogada.

22. Entrevista núm. 14. Mediador abogado.

sociales son negados y personalizados y todo pretende ser solucionado por la construcción de cursos de consenso. Pero la confrontación no desaparece, sólo se suprime.

Reflexiones finales: implicaciones sobre la sociedad y la justicia

Desde un inicio manifestamos una preocupación por entender un proyecto de moralización de la sociedad —desarrollado en el marco del Estado y referido al manejo del conflicto entre personas—. Esa moral que la mediación busca generar está definida principalmente en torno al valor de la autodeterminación y al de la responsabilidad, ambos fundados sobre una mirada pastoralista que insiste en la necesidad de proteger a la sociedad de las terribles consecuencias que significaría no alterar el *normal* curso de la forma en que las personas encaran el conflicto. La vía que consideramos más adecuada para llegar al fondo del problema planteado, fue desentendernos de una tradicional manera de estudiar al Estado como un sistema institucional lógico, coherente y homogéneo, y atender en cambio el estudio de los actores, sus prácticas y representaciones. De esta manera, la perspectiva de análisis nos permitió encontrar los intersticios, las ambigüedades y contradicciones de este programa político. Ahora bien, luego del análisis del esquema moral de la mediación podemos preguntarnos por algunas implicaciones de este proyecto de moralización. ¿Cómo es ese Estado que puede percibirse en las prácticas de la mediación así como en la idea que sobre él tienen los actores; a qué tipo de sociedad apunta; en qué contexto se puede entender este intento de definición; con qué consecuencias sociales? Con algunas reflexiones sobre estos interrogantes intentaremos cerrar este trabajo.

La moral desplegada con la mediación implica una manera de entender la sociedad como un sujeto colectivo

comprometido con la reparación de los errores y daños cometidos por sus miembros individuales. La moral definida como responsabilidad individual y autodeterminación resuena en esta manera de entender una sociedad que sea capaz no sólo de proveerse a sí misma los recursos para la *salud* de ese cuerpo social sino de generar las condiciones para la constante reproducción de las condiciones que aseguren ese estado deseado de *salud*. La autodeterminación y la responsabilidad como los valores de la moral que promueve la mediación se vincula a una idea pastoralista y coincide con el proyecto neoliberal. Los valores que promueve la moral de la mediación son valores individualizantes, no son fuerzas morales que cohesionan socialmente. Lleva a que los individuos sean libres persiguiendo sus fines y se respeten unos a otros, pero no a la producción de un efecto de *cemento social*, ni de responsabilidad colectiva. El objetivo es el individuo, no el grupo social. Lo que a primera vista podría leerse como un objetivo social-colectivo (la moralización como proyecto social) es en verdad uno individualizado. La moral de la mediación es una moral de la individualidad. Y además, si esta moral individual-neoliberal se refiere al modo de resolver conflictos, entonces también está diciendo algo interesante respecto a la justicia. En definitiva, una manera de constituir un modelo de justicia que se ejecute por la responsabilidad y la autonomía de los sujetos es similar a sostener un modelo de justicia regido por mecanismos similares a los del mercado.²³ En la moral que la mediación pretende instituir se encuentra una metáfora de la justicia del mercado, en donde interactúan individuos que deben ser responsables y autónomos para sobrevivir y para reproducir las mejores condiciones de su estilo de vida, o en otras palabras, para competir. Ya no está el Estado allí para garantizar ni las condiciones ni las

23. Agradezco esta observación al doctor Fernando Escalante Gonzalbo.

reglas de la reproducción. Los sujetos no tienen entonces más que a sí mismos para demandar, interpelar, cuestionar. Y esto supondría un resultado justo. En el proyecto de moralización el Estado se descarga de la obligación de coaccionar y sancionar. La coerción del mercado por sí sola es la que va a producir justicia. ☹

Fecha de recepción: 04 de agosto de 2008

Fecha de aceptación: 10 de noviembre de 2008

Bibliografía

- Aguilar Villanueva, Luis (2003), "Estudio introductorio", en Aguilar V., Luis (ed.), *La hechura de las políticas*, México, Miguel Ángel Porrúa, pp. 15-84.
- Auebarch, Jerold (1983), *Justice without law? Resolving disputes without lawyers*, Nueva York, Oxford University Press.
- Chakrabarty, Dipesh (2002), *Habitations of modernity*, Chicago, The University of Chicago Press.
- Dube, Saurabh (2001), *Sujetos subalternos. Capítulos de una historia antropológica*, México, El Colegio de México.
- Foucault, Michel (2004), *Seguridad, territorio y población. Curso en el Collège de France 1977-1978*, Buenos Aires, Fondo de Cultura Económica.
- Goldstein, Daniel (2004), "Comments", en *What Is a State If It Is Not a Sovereign? Reflections on Politics in Complicated Places*, Clifford Geertz, *Current Anthropology*, vol. 45, núm. 5, Chicago, pp. 577-593.
- Hofritcher, Richard (1987), *Neighbourhood justice in capitalist society: the expansion of the informal state*, Nueva York, Greenwood Press.
- Merry Engle, Sally (1993), "Sorting out popular justice", en Merry S. E. y Milner N. (eds.), *The possibility of popular justice. A case study of community mediation in the United States*, Michigan, pp. 31-66.
- Merry Sally, E. y Neal Milner (1993), "Introduction", en Merry S. E. y N. Milner (eds.), *The possibility of popular*

- justice. A case study of community mediation in the United States*, Michigan, pp. 3-30.
- Mitchell, Timothy (2006), "Society, economy, and the state effect", en Sharma Aradhana y Gupta Akhil (eds.), *The anthropology of the state. A reader*, Oxford, Blackwell, pp. 169-186.
- Moore, Sally Falk (1993), "Introduction", en Moore, Sally Falk (ed.), *Moralizing states and the ethnography of the present*, American Anthropological Association, Arlington, pp. 1-16.
- Nader, Laura (1993), "When is popular justice popular?", en Merry, S. E. y N. Milner (eds.), *The possibility of popular justice. A case study of community mediation in the United States*, Michigan, pp. 435- 452.
- Oyhanrte, Marta (1996), "Los nuevos paradigmas y la mediación", en Gottheil, Julio y Adriana Schiffrin (comps.), *Mediación: una transformación de la cultura*, Paidós Mediación 3, pp. 17-35.
- Rose, Nikolas (2006), "Governing advanced liberal democracies", en Sharma Aradhana y Gupta Akhil (eds.), *The anthropology of the state. A reader*, Oxford, Blackwell, pp. 144-162.
- Rothschild, Judy (1993), "Dispute transformation, the influence of a communication paradigm of disputing, and the San Francisco Community Broads Programs", en Merry S. E. y N. Milner (eds.), *The possibility of popular justice. A case study of community mediation in the United States*, Michigan, pp. 265-328.
- Sharma, Aradhana y Akhil Gupta (2006), "Introduction: rethinking theories of the state in an age of globalization", en Sharma, Aradhana y Akhil Gupta (eds.), *The anthropology of the state. A reader*, Oxford, Blackwell, pp. 1-42.

Bibliografía