



Marzo 2016 - ISSN: 1988-7833

## EL ARTE DE SER UN MEDIADOR Y SUS PRINCIPIOS ÉTICOS ANTES DEL JUEGO DE EXPRESIVIDAD INDIVIDUAL

Adriana Maria Amado da Costa de Andrade<sup>1</sup>

Instituto Novos Horizontes/Faculdade Novos Horizontes, Belo Horizonte/MG/Brasil  
adriana.amado@unihorizontes.br

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Adriana Maria Amado da Costa de Andrade (2016): "El arte de ser un mediador y sus principios éticos antes del juego de expresividad individual", Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales, (enero-marzo 2016). En línea:

<http://www.eumed.net/rev/cccs/2016/01/expresividad.html>

**Resumen:** La mediación de conflictos es un método de resolución de conflictos, como una opción del sistema de justicia tradicional, que se define como una interferencia de una tercera parte en un conflicto, que tiene un poder de decisión limitado, sin ser autoritario, donde la comunicación efectiva es un elemento esencial para promover diálogo voluntario a través del cual los participantes tienen la oportunidad de expresar sus sentimientos y deseos. En ese momento, el mediador enfrenta diferentes situaciones que deben ser reveladas, a fin de conducir el diálogo de la manera más efectiva, y se encontrará frente a los principios éticos que rigen su actividad, así como también, frente a sus propios principios y a los de los participantes. El objetivo de este artículo es contrastar los principios éticos del mediador de conflictos en esta situación, buscando una explicación lógica con base en los estudios sociológicos, como los juegos de expresividad individuales como se demuestra por Goffman y Bourdieu. Se observa la importancia que tiene la formación continua de los mediadores con especial atención al juego de la expresividad de los actores en conflicto.

**Palabras-clave:** Mediación de Conflictos (UNESCO 6304-02: resolución de conflictos), comunicación (UNESCO: 6308: los medios de comunicación), conjunto de expresividad persona (UNESCO: 6308-99: otra), la ética (UNESCO: 7102-02: códigos de conducta ética), formación continua (UNESCO: 5899: otras especialidades pedagógicas).

**Abstract:** The Conflict Mediation is an alternative dispute resolution method to the traditional justice system, defined as interference in a conflict of a third party having a power limited and no authoritative decision, where effective communication is an essential element to promote voluntary dialogue through which participants have the opportunity to express their feelings and desires. In this context, the mediator is faced with many situations where you need to translate them to better guide in conducting this dialogue, and so will be on both the ethical principles governing its activity as their own and of the participants. The objective of this article is to contrast the ethical principles of conflict mediator in this situation from authors of sociology studying the relational world, like the individual expressivity game presented by Goffman and Bourdieu. It is observed how important is continuous training of mediators with special attention to expressivity game of the conflicting actors.

**Key Words:** Conflict Mediation (UNESCO 6304-02: conflict resolution), communication (UNESCO: 6308: media), set of individual expressivity (UNESCO: 6308-99: other), ethics (UNESCO: 7102-02: codes of ethical conduct), continuous training (UNESCO: 5899: other pedagogical specialties).

### 1. INTRODUCCIÓN

La mediación de conflictos es un método alternativo de resolución de conflictos, como una opción del sistema de justicia tradicional. Según Moore (1998: 28), la mediación se define como la interferencia aceptable de una tercera parte en un conflicto (los mediados aprueban la presencia y la intervención del mediador), que tiene un poder de decisión limitado, sin ser autoritario, y ayuda a los participantes a llegar voluntariamente a un acuerdo mutuo. La mediación puede establecer o fortalecer relaciones de confianza y respeto entre las partes o puede terminar relaciones, disminuyendo costos y daños psicológicos.

<sup>1</sup> Doctor e Master en Sociología por la Universidad Federal de Minas Gerais, Brasil.

La comunicación es un elemento esencial en la resolución de conflictos. Podríamos definir el proceso de mediación como consistente en dotar a las partes en conflicto de unos recursos comunicativos de calidad para que puedan solucionar el conflicto que que llevan. A lo largo de todo el proceso, las partes hablan de reproches, posturas, opiniones, deseos, necesidades, sentimientos, y los mediadores deben ayudarles a que se expresen de forma constructiva y a que se escuchen, de tal manera que la comunicación que establezcan pueda ayudarles a encontrar una solución que satisfaga a ambos. (SUARES, 1996).

En la medida en que la mediación de conflictos promueve un diálogo a través del cual los participantes voluntarios tienen la posibilidad de expresar sus sentimientos y deseos, el mediador enfrenta diferentes situaciones que deben ser reveladas, a fin de conducir el diálogo de la manera más efectiva. En ese momento, el mediador se encontrará frente a los principios éticos que rigen su actividad, así como también, frente a sus propios principios y a los de los participantes.

Entre los actores en conflicto hay una construcción bilateral de los procesos de violencia, cualquier acción puede generar una reacción inusitada. Además cualquier epifenómeno permite, a un otro actor, ocupar el lugar de víctima que es muypreciado en la puja divergente.

El mediador debe tener claro cuál es el lugar que ocupa, quién le paga y qué lo motiva a llevar adelante un proceso colaborativo. Aquí la dimensión ética se hace presente y requiere de mucha conciencia sobre la responsabilidad y un compromiso social que podría guiar la práctica. Tanto el diálogo como los procesos que se instauran deben estar al servicio de todos por igual y no de algún interés puntual.

En ese sentido el Estado, a través de sus actores clave, tiene un rol fundamental de construir terceros lo suficientemente equidistantes que inspiren confianza y que vayan más allá de los intereses corporativos del propio actor estatal. Por ello, es tan importante sensibilizar y capacitar actores que puedan propiciar las respuestas adecuadas a los conflictos que se presentan, más importante, sin embargo, es la formación de mediadores éticos.

El objetivo de este trabajo es contrastar los principios éticos del mediador de conflictos con su actuación en situaciones en las que se observa la intención de una de las partes de presionar o de obligar a los otros para llegar a un acuerdo, o en otras situaciones en las cuales no hay condiciones para el diálogo entre los participantes, buscando una explicación lógica para tal actitud, con base en los estudios sociológicos de algunos autores, como Goffman y Bourdieu, sobre las relaciones interpersonales o grupales.

Así, en la primera parte presenta los principios éticos establecidos en Brasil para el papel del mediador y la segunda parte, la comparación a los juegos de expresividad individuales como se demuestra por Goffman y Bourdieu.

## **2. PRINCIPIOS ÉTICOS**

El mediador de conflictos, además de encontrarse, la mayoría de las veces, frente a juegos de información en los cuales las personas expresan sus opiniones o las omiten, debe estar consciente de los principios que rigen su actividad. En Brasil, el Consejo Nacional de Mediación y Arbitraje de las Instituciones - CONIMA proporciona a los mediadores, tanto los principios fundamentales que rigen la mediación de conflictos, a saber, imparcialidad, credibilidad, competencia, confidencialidad y diligencia, como también la Ley N° 13.140, estipula la mediación entre los individuos como medio de solución de controversias y la autocomposição conflicto dentro de la administración pública, que incluye los siguientes principios: imparcialidad del mediador, la igualdad entre las partes, la oralidad, la informalidad, la autonomía de la búsqueda de las partes para el consenso, la confidencialidad y la buena fe.

Según Vezzula (2008), el desafío de la mediación en su diferenciación de los otros procedimientos autocompositivos de resolución de conflictos, estaría claramente delimitado en poder dar la libertad y favorecer el ejercicio de la ciudadanía, al permitir que el ciudadano pueda atender sus propios

problemas y resolverlos, sin que eso se establezca como un ejercicio liberal más al servicio de la ideología hegemónica.

Para eso, partiendo de la definición de la mediación de conflictos - que dice que es el procedimiento por el cual las personas en conflicto pueden alcanzar una solución por medio de la autocomposición- el autor llega a la conclusión de que, al permitir un tratamiento igualitario a todos los ciudadanos, sin exclusiones, trabajando en la capacitación de las personas (por capacitación, Vezzula se refiere a la tarea de promover el desarrollo de las habilidades de una persona sin imposiciones ideológicas, respetando su identidad psicosocial.) para que puedan abordar, comprender y resolver sus problemas, la mediación puede revertir la acción reguladora del derecho recuperando su función de derecho emancipador.

Por otra parte, el Código de Ética de las instituciones de Mediación y Arbitraje<sup>2</sup>, que ha sido aplicado por la gran mayoría de estas instituciones, estipula cual es la postura que el mediador debe adoptar antes de la cita, las partes que va a mediar en el proceso y la institución a la que está vinculado. Con respecto al proceso, el mediador deberá estar atento a varias situaciones, y en especial, deberá encerrar el proceso si identifica algún impedimento ético o jurídico en la situación descrita por las partes. Por lo tanto, debe dar por terminado el procedimiento al comprobar, por ejemplo, que un participante no está seguro de si para resolver sus conflictos a través de la mediación; si percibe que uno de ellos está presionando o forzando a otro participante para llegar a un acuerdo; si observa la falta de condiciones para el diálogo entre ellos, o incluso si el tipo de conflicto llevado hasta el mediador no puede ser objeto de mediación, como por ejemplo, crímenes potencialmente ofensivos. En Brasil, la mediación se ha aplicado a los delitos con poco potencial ofensivo, que se describen en la Ley 9.099/95.

A continuación, con base en la teoría de Goffman (1983) y Bourdieu (2007), se explicará el papel ético del mediador a respecto de la expresividad individual; así como también, su comportamiento cuando percibe que una de las partes está presionando o forzando a otra de las partes para llegar a un acuerdo, y cuando no existen condiciones para el diálogo.

### **3. EL MEDIADOR ANTES DEL JUEGO DE EXPRESIVIDAD INDIVIDUAL**

El instrumento de mediación de conflictos ha sido indicado como más una opción que el ciudadano tiene en el momento en que deposita su expectativa de solución de su conflicto, en los mediadores, sobre todo cuando se encuentra en condiciones desiguales con respecto a otra persona. Cuando los ciudadanos tienen acceso a, por ejemplo, un centro de mediación de conflictos, en ese momento se inicia un juego de información que el mediador debe desvendar.

Según Goffman (1983), cuando un individuo llega a la presencia de otros, estos, por lo general, buscan información a su respecto o revelan la que ya tienen, con la finalidad de definir la situación. El individuo debe actuar de tal manera que, intencionalmente o no, se exprese. La expresividad del individuo implica dos tipos diferentes de actividad significativa: la expresión que transmite (símbolos verbales utilizados de propósito) y la expresión que emite (acciones que los otros pueden considerar sintomáticas del actor). En ambos casos, el actor transmite intencionalmente información falsa, en el primer caso, implicando fraude, en el segundo, disimulación.

¿Cómo, entonces, el mediador puede utilizar el juego para obtener la información que necesita para desvendar los diferentes tipos de expresividad que el individuo utiliza en el proceso de mediación, que presenta desigualdades, especialmente de clase y de género, con el fin de llevarlo a la comprensión de los intereses ocultos en el conflicto?

Goffman (1983) observó el juego de información que los habitantes de la isla Shetland utilizan en el proceso de comunicación, que consiste en: una mujer, para descubrir lo que un conocido A realmente piensa de otro conocido B, tendrá que esperar hasta que B esté en la presencia de A, pero hablando con otra persona C. Examinará discretamente las expresiones faciales de A cuando mire a B

---

<sup>2</sup> O Código de Ética pode ser consultado em: [http://www.conima.org.br/cod\\_etica\\_institu](http://www.conima.org.br/cod_etica_institu)

conversando con C. Sin saber que está siendo observado, A expresará libremente lo que realmente siente a respecto de B.

Este juego también se observa en los trabajos de Bourdieu: sólo se puede salir de la serie indefinida de interpretaciones que se refutan mutuamente si se construye, realmente, el espacio para las relaciones objetivas que son la manifestación de los intercambios comunicacionales directamente observados. Se trata de comprender una realidad oculta, que sólo se descubre, encubriéndola; que sólo se muestra como un hecho banal de las interacciones en las cuales se disimula a sí misma. (BOURDIEU, 2007: 54).

Por lo tanto, el mediador, en las entrevistas individuales o *caucus*, podrá observar la expresión del individuo A cuando se refiere al individuo B y, en otra entrevista, de B refiriéndose al individuo A. En la sección conjunta podrá observar la expresión de A cuando está frente a B, y viceversa, justo en el momento en que debe hablar o repetir lo mismo que dice en el *caucus*, y después podrá comprobar: 1) ¿La expresión cambió? Aquí podrá descubrir el interés oculto de A que no quiere que sea del conocimiento de B. 2) ¿La expresión no cambió? Quizás, A quiera con esta expresión demostrarle a B su descontento o cualquier otro sentimiento representado por su expresión.

Por supuesto que este juego no es tan simplista. Goffman (1983), nos alertó sobre esto diciendo que, como B (y otros) no sospechan de la conducta del individuo A, suponiendo que no es intencional, éste puede salir ganando, controlando a B (y a otros), así, los mediados pueden intentar controlarse unos a los otros y controlar la percepción del mediador. Del mismo modo, B (y otros) pueden percibir que el individuo A está manipulando su comportamiento, supuestamente espontáneo, y pueden procurar en el mismo acto de la manipulación, alguna variación de conducta que el individuo A no haya podido controlar. Por lo tanto, el difícil papel del mediador es darse cuenta de la manipulación de los participantes y saber utilizar estas acciones para lograr simetría en la comunicación: "llegar al sí", según lo definido por Fischer *et al* (2005).

Si, como Bourdieu menciona (2007), la posición de un determinado individuo en el espacio social se puede definir con base en la distribución de los poderes que operan en cada uno de los diferentes campos que ocupa, especialmente los poderes de capital económico, capital cultural, capital social y también de capital simbólico, es éste el lugar de actuación del mediador, porque

Las especies de capital, como una buena carta en un juego son poderes que definen las probabilidades de obtener un beneficio en un campo determinado (de hecho, a cada campo o subcampo le corresponde una especie particular de capital, vigente como poder y como lo que está en juego en ese campo). Por ejemplo, el volumen del capital cultural (lo mismo valdría *mutatis mutandis* para el capital económico) determina las posibilidades asociadas de beneficio en todos los juegos en que el capital cultural es eficiente, contribuyendo de esta manera a determinar la posición en el espacio social (en la medida en que ésta es determinada por el éxito en el campo cultural). (BOURDIEU: 282)

"El arte de penetrar en el esfuerzo del individuo para mostrar una intencionalidad calculada parece más desarrollado que nuestra capacidad de manipular nuestra propia conducta" (GOFFMAN, 1983: 17). O, de acuerdo con Bourdieu (2007), la escena representada en el escenario, las estrategias que emplean los agentes para llevar lo mejor de la lucha simbólica por el monopolio de la imposición del veredicto, por la capacidad reconocida de decir la verdad (o esconderla) a respecto de lo que está en juego en la disputa, son la expresión de las relaciones de fuerzas objetivas entre los agentes involucrados y, más precisamente, entre los diferentes campos y jerarquías en que están implicados.

#### 4. CONSIDERACIONES

Para el mediador el factor tiempo es fundamental como instrumento de acción y un catalizador en el proceso. Si bien puede parecer un debilitamiento de sus capacidades la falta de certidumbre sobre las acciones, opera favorablemente, ya que requiere la apertura para hacer frente a las contingencias y ambigüedades de los actores del proceso que tienen circunstancialmente diferentes ordenes de valores de prioridad. Un análisis histórico del conflicto, las condiciones de articulación y su tendencia dinámica, permite la construcción de un escenario lo más apropiado a las necesidades de los actores. Una buena preparación del escenario es directamente proporcional con la calidad del proceso. Y es en esta etapa se llevó el campo del juego expresividad descrito por Goffman y Bourdieu. Si la construcción de un consenso es la tarea o desafío para los actores, el mediador hasta crear un

espacio social que reconoce derechos y responsabilidad de ofrecer un servicio que busca equilibrar el poder y hacer brotar la voz en la diversidad y el respeto.

El lugar de actuación del mediador y todo el arte y la destreza necesarios para darse cuenta de que los participantes realizan el juego de información manipulando y siendo manipulados para servir a sus intereses, la mayoría de las veces, tratando de ocultarlos, debido a los espacios ocupados, es por lo tanto, cargado de principios éticos que deben ser seguidos. Y esto, en la mayoría de los casos, no es tarea fácil, ya que el mediador está lleno de pre- nociones e ideas preconcebidas como todo ser humano. Por otra parte, es muy tenue la línea que lo separa del conflicto presentado. Por lo tanto, todo el arte de ser mediador es, sobre todo tener ética.

Se sugiere, por lo tanto, los responsables de la formación continua de los mediadores de atención al juego de la expresividad de los actores en conflicto. Por cierto, es la responsabilidad de todos los programas y servicios de mediación, como requisito previo para el éxito, la formación continua de los mediadores cuya finalidad es la capacitación constante de los matices de la comunicación y las relaciones humanas.

## REFERENCIAS

BRASIL (2015). Ley Nº 13.140, de 26 de junio de 2015. Estipula la mediación entre los individuos como medio de solución de controversias y la autocomposição conflicto dentro de la administración pública. **Diário Oficial da União**, Brasília, Distrito Federal, 29 Jun. Disponible en <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm)>. Consultado el 02/10/2015.

\_\_\_\_\_. (1995). Ley Nº 9.099, de 22 de septiembre de 1995. Estableció los reclamos menores Juzgados y Tribunales Penales Especiales. **Diário Oficial da União**, Brasília, Distrito Federal, 27 set. Disponible en <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L9099.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L9099.htm)>. Consultado el 02/10/2015.

BOURDIEU, Pierre (1990). "Espacio social y génesis de las 'clases'." En: **Sociología y Cultura**. México, D.F.: Grijalbo, p. 281-309.

\_\_\_\_\_. **O Poder Simbólico** (2007). 10.ed. Rio de Janeiro: Bertand Brasil.

FISHER, Roger, URY, William y PATTON, Bruce (2005). **Como chegar ao sim**. 2ª Ed. Rio de Janeiro: Imago Ed.

GOFFMAN, Erving (1983). **A Representação do Eu na Vida Cotidiana**. Petrópolis: Vozes.

MOORE, C. W (1998). **O processo de mediação: estratégias práticas para resolução de conflitos**. Porto Alegre: Artmed.

SUARES, M (1996). **Mediación: Conducción de disputas, comunicación y técnicas**. Buenos Aires: Paidós.

VEZZULLA Juan Carlos (2008). **La mediación para una comunidad participativa**. Mediate, March. Disponible en <[http://www.mediate.com/articles/comunidad\\_participativa.cfm](http://www.mediate.com/articles/comunidad_participativa.cfm)>. Consultado el 14/12/2015.