

La mediación como parte de una red de intervención

Mediation as Part of an Intervention Network

Antonio Tula

Redes Alternativas, Argentina

Manuscrito recibido: 8/12/2014

Manuscrito aceptado: 21/12/2014

Resumen: En casos de familias, la intervención institucional fragmentada tiene como fuente la ortodoxia lineal científica, la diversidad legislativa y reglamentaria y la diversidad de protocolos. En ese marco, los diferentes organismos y profesionales sociales responden a un libreto propio, destinado a una parte del sistema familiar, sin vasos comunicantes que permitan una meta-mirada abarcadora del sistema familiar consultante. El presente es un trabajo reflexivo sobre la mediación en contextos de familias multi-problemáticas, como un nodo de una red de otros métodos de abordaje. El análisis se concentra en la argumentación de algunos marcos teóricos y epistemológicos en los que se sustenta la propuesta posterior.

Abstract: In family cases, the source of a fragmented institutional intervention is the scientific linear orthodoxy, a diversity of rules and regulation and a variety of protocols. In this framework, the different social bodies and practitioners have their own agenda that aims at part of the family system with no communicating vessels that enable to cast an all-encompassing meta-look to the concerned family. This is a reflective paper on the mediation in the context of multi-issue families as a hub in a network of other approach methods. The analysis focuses on the arguments proposed by some theoretical and epistemological frameworks on which the aforementioned mentioned proposal is based on.

Palabras Clave: familia multiproblemática, mediación de segundo orden, identidad, narrativa, multidisciplinar

Keywords: Multi-issue Family, Second Class Mediation, Identity, Narrative, Multidisciplinary

Abogado, Mediador, master en Psicoterapia Sistémica (Universidad del Aconcagua, Mendoza, Argentina, 2010) y Formador de reconocido prestigio; ha desarrollado capacitaciones en Argentina, Venezuela, Ecuador, Chile y España. Universidad de Buenos Aires (1997-2000). Universidad Abierta Interamericana (1997-2000). Escuela de Mediación del Ministerio de Justicia de la Nación (1999-2014). Universidad del Aconcagua (2000-14). Universidad Autónoma de Barcelona (1999). Capacitado en la Universidad de Harvard (Negociación y Mediación) (1995) y entrenado intensivamente por Sara Cobb y Carlos Sluzki (Universidad de Santa Bárbara, 1997, 2012 y 2014); Douglas Stone (Universidad de Harvard, 2001); Aldo Morrone (Canadá, 2003); y Joseph Folger (EEUU).

Redes Alternativas se dedica desde hace 18 años a la capacitación, diagnóstico, planificación, diseño y ejecución de Estrategias para la Administración de Situaciones de Conflictos en contextos de instituciones públicas y privadas. Trabaja en capacitaciones e investigaciones en mediación y otros métodos de Resolución de Conflictos conjuntamente con el Departamento de Resolución Alternativa de Conflictos de la Universidad del Aconcagua; y gestiona tres centros municipales de mediación comunitaria. Su web cuenta con 5100 miembros, 800 blogs de teoría e información temática, 11 videos de mediación pedagógicos y 160 grupos de estudio.

La correspondencia a este autor debe enviarse a: antochoya@gmail.com

El mundo moderno se organiza a través de propuestas científicas donde el hombre, fragmentando en partes al mundo, intenta generar leyes científicas que contienen a la realidad y a la objetividad científica como base de sustento, sin conciencia de totalidad.

En el campo de las problemáticas sociales y en particular de las familiares, se observa la misma lógica, al generarse diferentes protocolos de intervención para el abordaje de una familia multiproblemática. Supongamos un papa alcohólico, un hijo adicto en conflicto con la ley, dos hermanos menores desnutridos con problemas escolares, violencia doméstica, madre con depresión e intentos de suicidio, necesidades básicas insatisfechas y precariedad laboral. A numerosos programas podrían acudir, tales como alcohólicos anónimos, tratamiento de adicciones, tribunales de menores, hospital público, gabinetes escolares, medidas penales contra la violencia doméstica, atención psiquiátrica y psicológica de la víctima de violencia, subsidios económicos, etc.

Cada área de especialización define un programa de acción sobre las partes de un sistema, sin integrar la dinámica interaccional de los elementos del sistema, multiplicando acciones institucionales desconexas que saturan a la familia con multiplicidad de intervenciones.

Distintas instituciones, para justificar el fracaso en la atención de casos, sostienen que la sobredemanda de la crisis social impacta en los sectores más carenciados generando alta vulnerabilidad en los individuos y en las familias (necesidades insatisfechas, violencia doméstica, desnutrición infantil, conflictos relacionales, jóvenes en conflicto con la ley, intentos de suicidio o suicidios, somatizaciones, droga, divorcio, alimentos, régimen de contacto con el padre, ejercicio de la tenencia, etc.) y un desborde de demanda imposible de satisfacer.

Intentaremos analizar una forma de abordaje sistémico para organizar la complejidad de las intervenciones institucionales protegiendo la coherencia en el proceso de asistencia a la familia y las potencialidades endógenas del grupo familiar asistido. Se propone reflexionar sobre el ahorro de tiempo y la maximización de la eficiencia, en caso de que el mediador actué como facilitador del diálogo inter-institucional.

El sujeto: identidad y narrativa

En principio reflexionemos sobre el sujeto que concurre a solicitar ayuda a los servicios de salud mental, de apoyo comunitario o a la mediación. Este individuo no es un objeto de intervención, sino un sujeto histórico, vigente, protagonista de su narrativa y emocionalmente comuni-

cado para ser escuchado desde su contexto individual e interaccional.

Siguiendo el pensamiento de Guidano (Oneto y Moltedo, 2002), propongo abordar este artículo, desde una perspectiva sistémica que considera al hombre como un «Si mismo» organizado, incesantemente activo en la construcción de significados personales que permite el sostenimiento de la identidad y evolución en términos de Continuidad, Permanencia y Unicidad.

Identidad

Desde un enfoque post-moderno y post-racionalista, se pone en duda la idea de la objetividad en el conocimiento humano como una «fotocopia» de la realidad externa y objetiva para todos. En este sentido, la realidad se encuentra indisolublemente ligada al sujeto que la vive, así como a sus capacidades de discriminar, ordenar y seleccionar de manera personal ciertas características de los elementos del mundo externo (Nardi, 2001). Este es una dimensión epistemológica del conocimiento construido por y en el sujeto y no proveniente de significaciones externas y apriorísticas de la ciencia. Entonces cada sujeto tiene su epistemología. La realidad externa traducida por un profesional experto en un segmento del saber (médico, abogado psicólogo, trabajador social, mediador), invade la construcción del significado de vida del sujeto, imponiendo caminos a transitar, en lugar de acompañarlo en un proceso de redefinición y reconstrucción de su percepción de la realidad y del entorno interaccional.

El proceso ontogenético y autopoietico¹ descrito por Maturana (1989) permite entender la historia del cambio estructural de un sujeto sin que ésta pierda su organización, su unicidad. Este continuo cambio estructural es autopoietico porque se da en cada momento, desencadenado por interacciones provenientes del medio donde se encuentre el individuo y como resultado de su dinámica interna propia. Precisamente, cuando el sujeto acude a un profesional o a una institución busca una interacción con un «otro» que lo ayude a girar en la comunicación y cambiar su perspectiva; sin dañar sus posibilidades protagónicas de solución con intervenciones científicas apriorísticas de una verdad irreductible (no exentas de soberbia profesional). He podido observar a médicos y enfermeras que no llaman a sus pacientes por su nombre, sino que utilizan denominaciones generalizantes, tales como «madrecita», «muchacho», «jefe», que contribuyen al anonimato y a la masificación de los sujetos.

Maturana (1996) explica que el sujeto, a partir de la vida cotidiana, es, en tanto observador, un sistema viviente cuyas

¹ Sistema capaz de reproducirse y mantenerse por sí mismo. *Autopoietico* es un neologismo introducido en 1971 por Hugo Maturana y por Francisco Varela para designar la organización de un sistema vivo mínimo. El término se hizo representativo de una perspectiva de la relación entre el organismo y su entorno en la que los aspectos de su auto constitución y autonomía [Varela, F. J. (2003) «Autopoiesis y una Biología de la Intencionalidad»]

capacidades cognitivas se alteran si se altera su biología, con lo cual se advierte el efecto de retroalimentación entre el sujeto y las redes sociales y no sociales que éste integra. El sistema cognitivo del sujeto supone la capacidad de homeostasis, autorregulación y de auto conservación de aquellos elementos que permiten lograr el equilibrio de la coherencia interna. Quienes intervenimos en procesos de ayuda social, podemos operar acompañando el proceso de transformación desde la ecología del individuo consultante y no desde la visión positivista e invasiva del científico. De ello se desprende que todo sistema cognitivo complejo tiene la capacidad autopoiética de auto-producirse y renovarse, y de transformar las perturbaciones que emergen en el ciclo de vida, debidas a la interacción con el medio externo, a niveles siempre más integrados de conciencia de sí y de identidad personal. Lo vemos en el concepto de «Organización de Significado Personal» o sea: *«el ensamble específico de los procesos ideoaffectivos que le permiten a cada individuo mantener su sentido de unicidad personal y de continuidad histórica, no obstante las numerosas transformaciones que experimenta en el ciclo de vida»* (Guidano, 1987, p. 4). Precisamente esa capacidad hace valioso a los sujetos que nos consultan y nos coloca en un lugar de agente de cambio y no de decisores impositivos del mismo.

En este sentido, debemos tener presente la influencia del otro en la identidad. Así, Buber (2014, p. 30) expresa: *«El ser humano se vuelve un yo en el tú. Lo que está frente a él viene y desaparece, los acontecimientos relacionales se condensan y se destruyen y en esa alternancia se hacen cada vez más y más clara la conciencia del compañero inmutable: La conciencia del Yo. Claro que ella solo aparece aún en la trama de la relación con el tú»*.

En la misma línea, Casariego de Gainza (2013), citando la teoría del apego de Bowlby, expresa que *«es imposible imaginar al sujeto humano por fuera de los vínculos, desde que nace y veremos que, incluso antes de nacer, la relación del niño con su madre lo constituye. Luego serán otros vínculos los que sostendrán el contexto intersubjetivo desde donde se construye su personalidad. En el transcurso de las experiencias que tiene con esas personas, primeros objetos, (presencia o ausencia), se generaran representaciones mentales que corresponden a la calidad de esas experiencias de apego. Estas experiencias mentales actúan como modelo que organizan el mundo intrapsíquico individual y marcan la dirección en las que se desarrollaran las relaciones del sujeto en el futuro»*.

Najmanovich (1999) permite pensar en la subjetividad desde una dinámica vincular ya que no nacemos sujetos sino que devenimos en tales a partir de juegos sociales. Así, la sociedad es producto de las interacciones sostenidas por seres humanos que generan configuraciones relacionales, dotadas

de una estabilidad relativa. La sociedad emerge por un proceso de auto-organización y en el mismo proceso se gesta el individuo... No hay sujeto previo a la sociedad, ni sociedad anterior a las interacciones.

Narrativa

Desde el aporte de Ricoeur (2004), el hombre vincula su identidad con el acto de narrar, que es la forma reflexiva de «contarse», en donde la identidad personal se proyecta como identidad narrativa. La identidad narrativa permite un nuevo enfoque del concepto de ipseidad (conciencia reflexiva del sí mismo en el otro) que puede desplegar su dialéctica específica entre dos tipos de identidades, la inmutable del ídem del sí mismo y la identidad cambiante del ipse de sí-mismo, considerado en su dimensión histórica. La ipseidad puede producir una multitud de variaciones imaginativas (indecisión, duda, contestación) gracias a las cuales las transformaciones del personaje tienden a hacer problemática su identificación. La ipseidad se pone en relación dialéctica con la mismidad, entendiendo por ella todos los rasgos de permanencia (identidad biológica del código genético, huellas digitales, fisonomía, voz, costumbres estables, etc.).

Este sujeto complejo, histórico, con conciencia de sí mismo desde su narrativa, es portador de posibilidades de su propio cambio; y los profesionales debemos acompañarlo desde esa construcción a la de-construcción y el generamiento de una nueva narrativa.

Según Brunner (2009, p. 36) es Gergen quien aborda la construcción del Yo, proponiendo mostrar que la autonomía y el auto concepto de las personas se modifican en función de los otros con los que interactúan y de las observaciones positivas o negativas que éstas le devuelven. Expresa Brunner (1991) que a fines de la década del setenta apareció «el Yo como narrador», que cuenta historias en las que incluye un bosquejo del Yo como parte de la historia. (Schefer 1981; en Brunner, 2009) describe: *«Estamos siempre contando historias sobre nosotros mismos. Cuando contamos estas historias a los demás, puede decirse, a casi todos los efectos, que estamos realizando simples acciones narrativas. Sin embargo, al decir que también nos contamos las historias a nosotros mismos, encerramos una historia dentro de la otra. Esta es la historia de que hay un Yo al que se le puede contar algo, otro que actúa de audiencia y que es uno mismo o el Yo de uno. Cuando las historias que contamos a los demás sobre nosotros mismos versan sobre esos otros Yoes nuestros, por ejemplo cuando decimos «no soy dueño de mí mismo», de nuevo encerramos una historia dentro de otra. Desde ese punto de vista el Yo es un cuento. De un momento a otro, de una persona a otra este cuento varía en el grado en que resulta unificado, estable y aceptable como fiable y válido a observadores informados»*. Las vidas y los Yoes que

construimos son el resultado de un proceso de construcción de significados, que no solo responden al presente, sino que también toman significados de las circunstancias históricas que dan forma a la cultura de la que son expresión. Desde esta perspectiva las posibilidades de cambio de las personas a las que ayudamos son inagotables porque ellas «saben pero no saben que saben».

Maliandi (2010) sostiene, siguiendo a Habermas, que el paradigma del lenguaje representa una perspectiva que asegura la intersubjetividad y que el «yo pienso» cartesiano se sustituye por el «nosotros argumentamos», dejando la concepción monológica de la razón y reconociendo en ésta su carácter dialógico.

Desde este planteamiento del Yo construido a partir del Otro y de la diferenciación con el Otro, y desde la construcción para ello de ciertas narrativas, se asienta mi propuesta de intervención. Para ello, debemos profundizar algo más en los planteamiento de la Teoría de los Sistemas.

Teoría de los Sistemas. El sujeto como elemento subsistémico

Siguiendo a Munuera Gómez (2007), apelamos al modelo circular-narrativo como método de intervención en la mediación. Ello hace fundamental tener en cuenta el análisis previo sobre la relación entre la identidad de los sujetos y la narrativa que los mismos elaboran desde la construcción de su identidad y la presencia del otro en la interacción; pues permite entender la influencia del «otro profesional» en la identidad y en las narrativas del sujeto consultante cuando se involucra como agente sistémico de cambio. Fundamentado, entre otros, en:

1. la construcción de historias, que funcionan a veces como simples o puras descripciones o como interpretaciones de hechos y/o comportamientos, con personajes que cumplen roles, siendo estos roles «la razón» de determinados comportamientos, que a su vez sirven impulsivamente para «consolidar el rol» que se desempeña basado en valores. Estas historias construidas son más o menos estables. La de-construcción y reformulación narrativa es el objetivo de la intervención. El sentir, el pensar y el hacer son tres características del ser humano, donde se añade una cuarta: la construcción y narración de historias. Por ello, el mediador dirige su actuación en la construcción de nuevas narrativas que desestabilizan las historias que no dejan crecer a las personas y a la vez posibilita la construcción de nuevas historias donde el protagonismo recae en la persona y no en el contexto.
2. la Teoría General de Sistemas y la Cibernética, que plantea que la persona se encuentra inserta en diversos «sistemas sociales», en los cuales actúan como un componente subsistémico que responde a la dinámica de los

elementos del sistema siendo los miembros de ese sistema interdependientes.

Las personas que concurren al sistema de salud, a la mediación etc., no son sujetos aislados, a la luz de las teorías precedentemente expuesta. Ellas forman parte de diversos sistemas en los que se involucran en la interacción y la intersubjetividad y desde donde construye su narrativa y se organiza asimismo en sus dimensiones cognitivas, emocionales, pragmáticas y simbólicas.

Estudiar a la sociedad como sistema y a los sujetos como elementos interaccionales del mismo, ofrece la posibilidad de analizar amplios y complejos aspectos de la interacción social y sus consecuencias.

Propongo introducirnos en esta concepción dinámica de la complejidad de los sistemas humanos, para pensarnos en la función mediadora que nos conforma como un sistema de intervención con nuestros consultantes. Desde esta perspectiva, quienes atendemos al sistema familiar conformamos un sistema de intervención e interacción dinámica para aportar coherencia o generar confusión y mayor entropía.

Se puede definir al sistema como «un complejo de elementos o componentes directa o indirectamente relacionados en una red causal, tal que cada componente está relacionado con al menos alguno u otros en forma más o menos estable dentro de un determinado período de tiempo» (Buckley, 1967, citado en Andersen y Carter, 1994, p. 22). Seguramente la red que constituye un «sistema familiar» ofrece diversidad de relaciones disfuncionales y un estado de confusión que aumenta cuando la ayuda social, terapéutica o mediadora la fragmenta.

Entonces, el sistema familia-instituciones debe constituirse como una nueva organización que posee una unidad total distintiva, más allá de las partes que lo componen, y cuyas sub-unidades están al menos parcialmente interrelacionadas dentro de pautas de un orden de intervención y tratamiento relativamente estables, o sea, un conjunto de actividades interrelacionadas, que reunidas constituyen una entidad singular de atención al grupo consultante.

El enfoque sistémico de intervención integrada que proponemos, requiere el establecimiento de un sistema focal (la familia y los diferentes efectores) a los que denominaremos «sistema de intervención» (un todo hacia adentro de la relación y parte de un todo hacia afuera). Desde tal perspectiva, debemos prestar atención a las partes componentes o subsistemas (atención de los niños, atención a la madre, atención a la pareja y al sistema familiar que ellos constituyen), y simultáneamente al medio significativo (contexto) en forma coordinada. Para analizar la relación intra o intersistémica se considera a la energía humana como la capacidad del sistema para actuar, su fuerza para mantenerse y producir cambio (Andersen y Carter, 1994, p. 33).

Hoffman en 1987 (Hoffman, 1987, p. 57) comparte la idea que Muruyama desarrolló en 1968, entendiendo que la supervivencia de cualquier sistema vivo, en este análisis, de cualquier holón², depende de dos procesos:

1. Morfostasis: El sistema debe mantenerse constante frente a los caprichos ambientales, a través de un proceso activado por el error, conocido como retroalimentación negativa. Así, por ejemplo, la familia puede negar la existencia de un problema, o varios, que afectan a su equilibrio y generar conductas evitativas intentando el autoconvencimiento de que «no pasa nada» y reiterar interacciones que aportan más de lo mismo.
2. Morfogénesis: El sistema debe ampliar su estructura básica, a través de la retroalimentación positiva para ampliar la desviación en un proceso adaptativo. La ampliación del sistema consultante al sistema de ayuda, coordinando la integración sistémica, expande las fronteras del sistema original y amplía y enriquece el repertorio de posibilidades.

Por otro lado, Hoffman (1987, p. 57) coincidiendo con Hardin (1969), duda del funcionamiento de un sistema homeostático, que opere libremente en asuntos humanos por la tendencia a generar intereses creados. Para el autor, el poder social es en esencia un proceso de retroalimentación positiva. Todo sistema es auto-corrector, aunque más allá en cualquiera de sus extremos, se encuentra la retroalimentación negativa o la destrucción.

Desde esta perspectiva, la crisis de un sistema de familia multiproblemática se sustenta en un equilibrio homeostático disfuncional y destructivo. Entonces concurre en su ayuda el sistema social de atención y contención externa (opción morfogenética). Si el sistema de ayuda social se suma al sistema consultante en forma desarticulada y fragmentada el resultado posible es un sistema de intervención que sostiene y ratifica la imposibilidad de cambio y el agravamiento y destrucción de la familia y sus miembros. La iatrogenia institucional se basa en la ausencia de integración en la intervención y en la dilapidación de recursos sin lograr objetivos.

Como aspectos de la teoría sistémica que resultan útiles al análisis propuesto, se encuentra que: ³

El sistema puede ser caracterizado como una entidad autónoma dotada de permanencia y constituida por elementos interrelacionados que forman subsistemas estructurales y funcionales que se transforma dentro de ciertos límites de estabilidad, gracias a regulaciones internas que le permiten adaptarse a las variaciones de su entorno específico (por ejemplo, integración entre los sistemas de intervención,

coordinando acciones y potenciando los propios recursos no patológicos del grupo familiar).

Existen leyes generales de sistemas aplicables a cualquier sistema, sin importar las propiedades particulares del mismo ni los elementos que lo integran. Así, los sistemas sociales surgen de la interacción de las partes y generan un proceso recursivo de comunicación que conforma la regla flexible que conoce el sistema como modo de estabilidad homeostática y que tiende a sostener frente a los cambios que propone el entorno (retroalimentación negativa) o ampliar el repertorio de posibilidades y adaptarse a los cambios (retroalimentación positiva). Desde este lugar, los sistemas de ayuda integrados pretender desestabilizar la meseta homeostática de disfuncionalidad y generar procesos de aprendizaje apoyando el cambio.

La Teoría General de los Sistemas no estudia a los sistemas a partir de sus elementos básicos o últimos sino tratándolos a partir de su organización interna, sus interrelaciones recíprocas, sus niveles jerárquicos, su capacidad de variación y adaptación, su conservación de identidad, su autonomía, las relaciones entre sus elementos, sus reglas de organización y crecimiento, su desorganización y destrucción, etc. Desde ese espacio ecológico, la ampliación del sistema consultante al sistema de intervención amplía el rango de interacciones y enriquece las posibilidades de las familias.

Esto significa tratar al sistema consultante enriqueciendo las conexiones internas y externas de sus elementos a partir de la expansión sistémica con el sistema de intervención. Lo contrario resulta de separar a las partes del sistema familiar y destruir su esencia, es decir su unidad, sin que éste se modifique a partir de un cambio en el repertorio de conductas. Consideramos que el todo es más (y es otra cosa) que la suma de sus partes, porque las características constitutivas de ese todo no son explicables a partir de las características de las partes aisladas.

«La realidad se nos presenta bajo dos aspectos complementarios inseparables; 1) lo estructural-estático y 2) lo funcional-dinámico. La estructura es el orden en que se hallan distribuidos los elementos del sistema. Cada elemento se halla situado en la estructura de acuerdo con la función que le compete. Estructura y función son dos enfoques complementarios de una misma realidad y ninguno describe acabadamente por sí solo el sistema. Los dos aspectos han de estar correctamente integrados.» (Asociación Argentina de Teoría General de los Sistemas y Cibernética. Grün, 2000).

Todos los sistemas, son abiertos, pues se hallan, necesariamente, en comunicación con el entorno o con otros siste-

² Se considera un holón en el lenguaje sistémico a aquel sistema o subsistema que se conforma como un todo hacia adentro y parte de un todo hacia afuera. ³ Estos conceptos se desprenden de aportes de la Asociación Argentina de Teoría General de los Sistemas y Cibernética y Grün, Ernesto. Ponencia XVIII Congreso Mundial de la Asociación Internacional de Filosofía Jurídica y Social 1997

mas. En rigor puede decirse que, desde el punto de vista de la Teoría General de los Sistemas no existe ningún sistema totalmente cerrado.» Estos conceptos iluminarán el proceso explicativo de este trabajo desde el marco teórico, y que es a su vez ampliado por el concepto de redes.

Redes e intervención y la licuación del saber fraccionado

Pensar en redes para Dabas (1996) y Najmanovich (1999) es ingresar desde la cultura de la complejidad a visualizar al universo como una red de interacciones cuyo nodos los constituyen los sujetos sociales, generando una opción diferente a la epistemología clásica y su «metáfora piramidal», que establecía en su vértice un centro de poder del cual dependían las decisiones de los sujetos sociales en el hacer y el decidir.

Según Dabas (1996, p. 29) surge otra forma de concebir las relaciones entre las personas, al pensar en las redes y la concepción heterárquica⁴, dejando que el conocimiento fluya como «una forma de interacción singular entre la persona y el mundo», sin el imperio de verdades únicas impuestas desde estructuras jerárquicas. Una interacción global «del hombre con el mundo al que pertenece, el mundo de la diversidad, donde la «integración» solo puede aspirar a legalizar la legitimidad de las diferencias, reconocerle el territorio de lo polimorfo, de lo multiforme».

Desde un enfoque sistémico, sigue explicando la autora: «La metáfora de la red nos ubica en que las singularidades no son las parte que se suman para obtener un todo, sino que construyen significaciones en la interacción: en que una organización compleja es un sistema abierto de altísima interacción con el medio, donde el universo es un entramado relacional. El conocimiento ya no busca la certeza sino la creatividad, la comprensión antes que la predicción, revaloriza la intuición y la innovación (Dabas 1996: 29).

Sluzki (1999) introduce el tema pero lo vincula a las «redes sociales personales» o «redes significativas» en las que los sujetos sociales se encuentran insertos para la compañía social, el apoyo emocional, la guía cognitiva o consejo, la regulación social, la ayuda material y el acceso a nuevos contactos. En el marco de la capacitación en mediación se identifica a los nodos de estas redes como «terceros significativos».

Las prácticas en red de la mediación y de los demás efectores, más el sistema consultante, todos constituidos en sistema de intervención, permite trabajar la problemática familiar e integrar al sistema de consulta a una red de efectores, coordinando una interacción de retroalimentación. Con ello,

se generan estrategias que rompen la especialización de los recursos institucionales, que fragmentan al grupo familiar e inciden en forma contradictoria produciendo mayor entropía, o sea, mayor confusión o desorden.

Najmanovich (1999) nos propone aprender a ver redes en interacción. Éste es el desafío que sustenta este artículo para reflexionar desde el mediador y los otros profesionales involucrados. Agrega: «pasando de observadores neutrales a seres participantes; siempre somos partes de una red y miramos desde un lugar, por lo tanto nuestra visión nunca puede ser completa ni nuestras teorías definitivas» (Najmanovich, 1999, p.110).

Mediación de segundo orden

En mi práctica profesional, en el contexto de un «Centro de Integración Comunitaria» trabajando con familias multiproblemáticas, las distintas áreas de abordaje están constituida por un observador o equipo de observadores (trabajadoras sociales, médicos de familia, psicólogas, abogados, instituciones de salud, tribunales) que desde distintas formaciones profesionales, marcos teóricos, protocolos de intervención etc., interpretan el problema familiar y sobre este pronóstico elaboran diversos diagnósticos y proponen acciones diversas y muchas veces encontradas.

Es habitual que, bajo la presión de una demanda social excesiva, que desborda a los recursos del Estado, las intervenciones profesionales tiendan a poner fin a los problemas familiares con medidas inmediatas y superficiales, que justifican éticamente el cierre del expediente, dejando abierto un futuro incierto de profundización de la crisis y vuelta a la institucionalización, en un círculo vicioso, caro e iatrogénico. En ese marco, la interconsulta es poco habitual y cada efector actúa con su libreto.

Packman (2005) expresa que Von Foerster llama «disfunción social a la falta de interacción entre especialistas de distintos campos». Expresa que estos diferentes especialistas e instituciones se involucran en el tratamiento de las familias y cada uno de ellos se encuentra en un cruce de caminos entre sistemas y operan con distintos lenguajes, objetivos y metodologías. Para ello, considera útil generar una «terapia de terapias», en lo que el autor llama «terapia de segundo orden» y nosotros llamaremos «mediación de segundo orden», cuando el mediador se convierte en facilitador de diálogos entre los diferentes lenguajes involucrados.

Encontraremos dos lenguajes diferentes cuando intervienen profesionales «holistas» (que enfrentan al problema en

⁴ Lo heterárquico rompe el modelo de lo jerárquico. No hay poder, todos los componentes son independientes. Se cambia el concepto de ordenar, por el de influir: nadie es amo, todos pueden influir en quien quieran, pero hay libertad de pensamiento. En vez de mando se habla de relación (pues no existe el poder) y esta es bidireccional (porque es interacción) y horizontal (porque todos son iguales, no hay nadie arriba ni abajo). La heterarquía es un sistema en el cual los integrantes no piensan en decidir sobre el otro, sino en interactuar.

totalidad y se preguntan qué hacer con él desde la circularidad y la complejidad) y profesionales «cerealista» (los que desmontan al problema en partes y fragmentan al sistema consultante con miradas lineales de causa y efecto, desde la simplicidad). En este sentido una «mediación de segundo orden» opera con ambas fuentes, generadoras de malos entendidos, proponiendo descripciones más abarcativas, que incluyan un acuerdo que dé lugar a un problema compartido. Allí, la función del mediador acompaña un proceso complejo en donde conviven la familia consultante y los distintos efectores que intervienen en la problemática familiar. En esa dinámica compleja, la propia voz de cada uno de ellos cambia a través de la voz de los demás, evitando la tendencia a monopolizar la intervención desde su propia estructura y a negar la visión ajena.

Siguiendo el pensamiento de Packman (2005, pp. 84-95), diremos que el mediador utilizará la interacción realizando una mirada sobre sí mismo, trascendiendo las limitaciones de su propio mirar, a través de la mirada de los demás que constituyen la red de intervención. Expresa el autor: «*Es en esa danza de auto-observaciones, mediada por los otros, pacientes, terapeutas, supervisores y sistemas sociales más amplios, pertinentes a la interacción en curso, emergen como una organización auto-ecológica encarnando ese sistema social al que denominaremos mediación familiar*». Esto responde a la teoría de los sistemas observantes o «cibernética de segundo orden», todos son observadores de todos y las construcciones de significados de cada cual son válidas en el juego intersubjetivo, en el plano de la co-construcción de la búsqueda de un cambio de narrativa y una reestructuración de la misma que lleve a un cambio del sistema consultante.

Desde esta perspectiva, las «explicaciones» del mediador no colocan a las explicaciones del grupo familiar (narrativas y acciones) dentro de una pauta general ni genera reglas o acuerdos a partir de ellas. Lo que hace es agregar narrativas y sugerir acciones que se hallan a un mismo nivel lógico del grupo familiar, complejizando ese mundo de narrativas acciones en la búsqueda de nuevas alternativas de acción.

Esto no implica una simetría ingenua entre el mediador y las partes y los diversos profesionales. Existe una asimetría ya que al mediador, en la mediación de segundo orden, lo motiva una intención que no tienen las partes (ayudar a la solución de una problemática dada y a la coherencia de la red); es, por tanto, la mediación en un «sistema de intervención» que integra al mediador como parte. En ese sistema se genera un lenguaje y una meta-discusión que le da al mediador un lugar de responsabilidad en la conducción del proceso y en la relación que entabla con las partes. En esta perspectiva, ninguno de los observadores del sistema (partes, mediador, profesionales de diversas disciplinas) tendrán el poder de definir qué es la realidad para los demás miembros de dicho sistema.

Adaptando el pensamiento de Packman (2005, p. 86), diremos que con la cibernética de segundo orden, la mediación se vuelve en sí mismo una práctica epistemológica, una indagación mutua de nuestras condiciones de conocer el mundo. También responde a un operar ético (donde se genera un contexto donde cada miembro del sistema puede definir sus propios propósitos y no imponer estos propósitos a los demás), y estético (donde resistir a la sofocación de la experiencia humana trivializándola en pautas generales, permite revalorizar sus aspectos únicos y originales); ello pensando desde una epistemología constructivista.

Conclusiones

El sujeto de-construido de su unicidad histórica, evolutiva, que reformula a diario la aventura de vivir con otros, que se sintetiza luego en su identidad única e intransferible y siempre reformulada, es imposible de ser convertido en un objeto de intervención ya que como el agua o la arena se diluye de las manos de sus captores ingenuos y juega su faz escurridiza y su factoría de mil fantasmas.

La mediación es un juego de azar donde se barajan las extrañas cartas de la percepción y tan solo el color y las formas de cada mano dan coherencia a la partida, bajo la dinámica hábil del mediador que la conduce.

La familia diseccionada en múltiples partes, para que la «especialización científica» dictamine sobre sus fragmentos, no es una familia sino una suma de elementos desconexos huérfanos de la estructura dinámica de la interacción. Las instituciones, trabajando sobre el mismo caso, como compartimentos estancos, cada uno con su protocolo, cerradas en procedimientos focalizados, sostienen la imposibilidad del sistema para establecer las conexiones, ya que garantizan y prueban la imposibilidad de poner en marcha las piezas de la maquinaria a través de la ignición y distribución de su energía, propia y única.

La disfunción familiar es una impronta axiológica, preconceptual y con bases científicas. La función familiar se reescribe sobre la disfunción ontológica con la sangre que nutre al sistema y la energía que sostiene su calor corporal.

El pensamiento complejo, que elabora estrategias desde la incerteza, no rechaza el aporte científico pero sí su concepción determinista. Esta propuesta, tan inacabada y errática como la epistemología en que se sustenta, tiene los cimientos en las posibilidades sistémicas de las familias que se nutren de sus procesos de interacción potenciados y su capacidad de aprendizaje anestesiada por tantos genios del «deber ser». Cuando la vocación de servicio sustituya a la soberbia profesional de los dioses del saber podremos aprender de nuestros asistidos para luego contarle lo que sabemos.

EXTENDED SUMMARY:**Mediation as Part of an Intervention Network****Antonio Tula**

Redes Alternativas, Argentina.

Received: 08/12/2014**Accepted: 21/12/2014**

ABSTRACT: In family cases, the source of a fragmented institutional intervention is the scientific linear orthodoxy, a diversity of rules and regulation and a variety of protocols. In this framework, the different social bodies and practitioners have their own agenda that aims at part of the family system with no communicating vessels that enable to cast an all-encompassing meta-look to the concerned family. This is a reflective paper on the mediation in the context of multi-issue families as a hub in a network of other approach methods. The analysis focuses on the arguments proposed by some theoretical and epistemological frameworks on which the aforementioned mentioned proposal is based on.

Keywords: Multi-issue Family, Second Class Mediation, Identity, Narrative, Multidisciplinary

This article outlines the theoretical framework that is the base of a mediator's intervention in social issues that involve many institutional and practitioners as it is the case of multi-issue families.

As family mediators we have contributed to these experiences but disregarded the case's non-mediability, which makes us be part of the effects creating structural crises and the social emergence of vulnerable and violated groups.

When interacting with families, institutions and/or acting practitioners consider the relevance of our mediation approach for the social support network to be ordered and coordinated, respecting the dynamic ecology of the family group, and avoiding the overlapping of unarticulated and fragmented practices.

Their contribution to the systemic concept of family and the respect of their construction process, without prejudice to the crises and dysfunctional interactions of their emergence, were useful to expand our field of action.

In our practice, we have respected the individuals in a family group, their identity and narrative transfer when they tell us their perception of reality itself and of the reality as perceived by the group that includes the other members. We have also respected the subjective interaction networks that create the family's identity. But we have not stopped to give meaning to the absence or presence of the values in force in a «formal society» validating the sociocultural and national context of the individuals (for instance, the Bolivian community that lives in the Northern provinces in Argentina, etc.)

Soon after we started walking these new pathways in mediation we came to the realization of our strengths to see the concerned family and the institutions as a systemic network, and to see ourselves as a hub in this network that plays an integrating role.

This meta-look enabled us to articulate actions, coordinate interactions and monitor the impact of the process to help the concerned families.

We managed to get a spontaneous participation when we observed that the demand outnumbered the regular conflicts stemming from the breaking spouses or live-in partners (child custody, contacts with the non-domestic parent, financial support, emotional support, responsible parenting, etc.). Referred cases were returned to mediation after an intricate tour through many institutions as they sought efficient help.

Thanks to our contacts with the institutions, and legitimately upholding our strong link to families, a new kind of practice started to emerge that we called Second Class Mediation.

During the intervention process in numerous cases, the spontaneous demand was extended to the institutions themselves as they requested our participation in complex cases.

It is not possible to develop here the long list of cases our experience is based on. However, we might say that the theoretical framework that backs our experience (constructivist epistemology, circular communication, the theory of systems and the network concept) has been developed as a way to ge-

Renown Lawyer and Mediator; he has a Master's Degree in Systemic Psychology (University of Aconcagua, Mendoza, Argentina, 2010); and has developed his abilities in Argentina, Venezuela, Ecuador, Chile and Spain. University of Buenos Aires (1997-2000). Inter-American Open University (1997-2000). School of Mediation of the Nation's Ministry of Justice (1999-2014). University of Aconcagua (2000-14). Autonomous University of Barcelona (1999). Training at Harvard University (Negotiation and Mediation) (1995) and intensively trained by Sara Cobb and Carlos Sluzki (Santa Barbara University, 1997, 2012 and 2014); Douglas Stone (Harvard University, 2001); Aldo Morrone (Canada, 2003); and Joseph Folger (USA).

For 18 years *Redes Alternativas* has been working to train, diagnose, plan, design and implement strategies to manage conflict situations in the context of public and private institutions. They also work to train and research in mediation and other conflict resolution methods together with the Department of Alternative Dispute Resolution of University of Aconcagua; they manage three municipal centers for community mediation. Their web has 5100 members and 800 blogs on theory and thematic information, 11 pedagogical videos on mediation and 160 study groups. Mails on this article should be sent to the author to the following e-mail address: antochoya@gmail.com

nerate debate in the scientific community concerned by this matter.

To begin with, let's reflect upon the individual that requests help at a mental health service not as an intervention object but as a historical subject that is the main character in his/her own current narrative that is emotionally communicated, who wants to be listened to from his/her own individual and interactional context.

In this regard, reality is inextricably linked to the individual who lives in it, as well as his ability to distinguish order and select certain characteristics of the outer world in a personal fashion (Nardi, 2001). This is an epistemological dimension of the knowledge constructed by and in the individual that does not come from external a priori meanings of science. Each individual has his epistemology. The external reality, translated by an expert in a segment of knowledge (doctor, lawyer psychologist, social worker, and mediator) invades the life meaning construction of the individual, imposing ways to walk through instead of accompanying him in a redefinition and reconstruction process of his reality and interactional environment reconstruction.

The systemic approach of integrated intervention we propose requires establishing a focal system (the family and the different effectors) that we call «the intervention system» (a whole inwards a relation and part of a whole outwards). Based on this perspective, we need to pay attention to the components or subsystems (child assistance, assistance to the mother, assistance to couples and to the family system they constitute) and, simultaneously, to the meaning-giving environment (context) in a coordinated fashion. This interesting contribution invites us to think about ourselves and the service requesting party from an individual and inter-systemic point of view creating, we insist, a «focal system» of intervention.

From this standpoint, the crisis of a multi-issue family crisis is based on a homeostatic, dysfunctional and destructive balance that does not allow for change to occur. Then, the assistance social system and external support come in. If the assistance social system joins the consulting system in an unarticulated and fragmented way the potential result is the certainty that change cannot be achieved, and the family and its members will be devastated and destructed. The institutional iatrogenesis is caused by the lack of integration in the intervention and the waste of resources without meeting the goals set.

Usually, under the pressure of excessive social demand that overflows the State resources, professional interventions tend to put an end to family issues with immediate shallow measures that ethically justify the closing of the case but that open up an uncertain future where the crisis can be deepened and a return to institutionalization occur, which is an expen-

sive iatrogenic vicious circle. In this framework interaction is not frequent and each effector acts according to his agenda.

Packman (2005) recalls that Von Foerster calls «the lack of interaction between specialists in different fields social dysfunction». He indicates that the different specialists and institutions are involved in treating families and that they find themselves at a crossroads between systems, and that they operate with different languages, goals and methodologies. For this reason he finds that creating a «therapy of therapies» is useful. This is what the author calls «second class therapy», which we will call «second class mediation», i.e., when the mediator becomes a facilitator of dialogues between the different languages involved.

Two different languages are found when these «holistic» practitioners intervene (who face the problem as a whole and wonder what to do with it from a circular and complexity approach) and the «serialistic» practitioners (those who divide the problem in sections and fragment the family's system casting cause and effect linear looks based on simplicity). In this regard, a «*second class mediation*» works with both sources that generate misunderstandings proposing more encompassing descriptions that include a settlement that gives way to a shared issue. Here, the role of the mediator is to accompany a complex process where the requesting family co-exists when the different effectors that intervene in a family issue. In this complex dynamic the voice of each one changes through the voice of the others, avoiding the trend to monopolizing the intervention based on the personal structure and to denying the others' views.

Following Packman's thinking (2005, p. 84/95), we can say that the mediator will use the interaction casting his eyes on himself but transcending the limitations of his own look, through the look of the other members of the intervention network. Says the author: «It is in this dance of self-observations and measures by the others that patients, practitioners, supervisors and the wider social systems pertaining to the interaction in progress emerge as a self-ecologic organization, embodying this social system we will call family mediation. This responds to the theory of the observing systems or «second class cyber» where all observe all and where the construction of meaning for each one is valid in the intersubjective game, in the co-construction plan when seeking a change of narrative, and in a restructuring that leads to change in the consulting family system.

The mediator plays his role according to this way of knowing and constructing, thus avoiding the scientific trap of reducing the observations of the family group to a «general inclusive pattern». From this reductionism the pattern becomes a «cause» which makes the narrative of the consulting group to be an example of this general pattern, maintaining the homeostatic circle of the dysfunction.

Referencias

- Andersen, R. y Carter, I. (1994). *La conducta humana en el medio social. Enfoque sistémico de la sociedad*. Barcelona: Gedisa.
- Buber, M. (2014). *Yo y Tu y otros ensayos*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Lilmod – Prometeo Editorial. [Trabajo original publicado en 2002].
- Brunner, J. (1991). *Actos de Significado: Más allá de la Revolución Cognitiva*. Buenos Aires: Alianza.
- Casariego de Gainza, M. (2013). *Teoría del Apego*. Curso online, material de estudio, no publicado.
- Grün, Ernesto (1997). *Ponencia XVIII. Congreso Mundial de la Asociación Internacional de Filosofía Jurídica y Social*. Asociación Argentina de Teoría General de los Sistemas y Cibernética.
- Guidano, V. (1987). *Complexity of the Self: A developmental approach to psychopathology and therapy*. Nueva York: Guilford Press.
- Hoffman, I. (1987). *Fundamentos para la terapia familiar*. (2ª ed.). México DF.: Editorial Fondo Interamericano de la Cultura Económica.
- Maturana, H. (1989). *Lenguaje y realidad: el origen de lo humano*. *Archivos de Biología y Medicina Experimentales*, 22, 77-81.
- Maturana, H. (1996). *Realidad: la búsqueda de la Objetividad o la persecución del argumento que obliga*. En M. Pakman (comp.). *Construcciones de la experiencia humana*. Barcelona: Ed. Gedisa.
- Maliandi, R. (2010). *Discurso y Convergencia*. Buenos Aires: Oinos.
- Munuera Gómez, P. (2007). *El modelo circular narrativo de Sara Cobb y sus técnicas*. *Portularia*, 7(1-2), 85-106.
- Nardi B. (2001). *Processi Psicici e Psicopatología nell'Approccio Cognitivo*. Milan, Italia: Franco Angeli Edizioni.
- Najmanovich, D. (1999). *El juego de los Vínculos Subjetividad redes. Figuras en mutación*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Biblos.
- Oneto, L. y Moltedo, A. (2002). *Las Organizaciones de Significado Personal de Vittorio Guidano: Una llave explicativa de la experiencia humana*. *Revista Psicoperspectivas*, 1, 83-92.
- Packman, M. (Ed.). (2005). *Comentario introductorio de Cibernética Lenguaje y Sociedad*. En H. Von Foerster *La Semilla de la Cibernética* (cap. III, p. 108). Barcelona: Ed Gedisa
- Ricoeur, P. (2004). *Caminos del reconocimiento*. México D.F.: Fondo de Cultura Económica.