

COMISION N° 3: EL ROL DEL JUEZ EN LA ACTUALIDAD

TITULO: **Sinergia conflictual y técnicas para abreviar soluciones.**

Nigro Marcela

Avda de Mayo N° 1825 PB "A" Ramos Mejía-Teléfonos:4464-7225/154430-6163

Pcia de Buenos Aires (1704) marcelanigro@live.com.ar

Síntesis: Formar operadores de conflictos para el siglo XXI. Analizar el conflicto en tanto fenómeno sociológico que integra conductas humanas a partir de las cuales cada involucrado interpreta aprendizajes individuales y conjuntos. Ello en inter juego con proceso sobre: toma de decisiones y análisis de consecuencias, compromisos, estrategias y restricciones en pos de alcanzar metas proyectivas y prácticas conforme indica la psicología aplicada.

Es posible estudiar el conflicto como oportunidad, chance o en términos de "estrategias" y de "juegos". La ventaja de estos puntos de partida, provienen de abrir una perspectiva de investigación que puede revelar carácter divergente del restrictivo, parcial y pre-estructurado de la acción colectiva, y al mismo tiempo tratar el comportamiento humano como lo que es, una elección de acción entre un conjunto de alternativas posibles.

Partiendo de lo precedente, la teoría de los conflictos como ciencia quedó limitada y ceñida al aporte sobre actores involucrados, terceros, objeto, objetivos, intereses, necesidades, inclusive vincula el estudio relativo a mecanismos responsables de conductas, sistematiza, correlaciona, explica causas sobre diferentes manifestaciones y escenarios que se instalan en el desarrollo de los procesos dentro de los cuales se desenvuelven los conflictos.

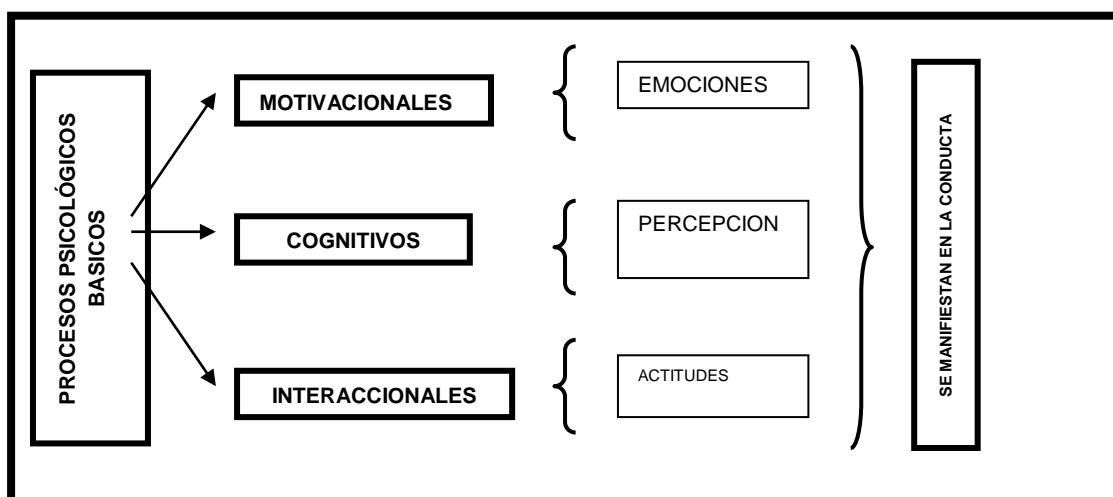
Ahora bien, ciertamente esta teoría conectó de modo muy directo con la mediación como proceso, y con los mecanismos de exploración y de tránsito de fases para resolver conflictos. El proceso centró su interés específico en la observación de procedimientos (técnicos) conjuntamente con el conocimiento científico en tanto instituto jurídico.

Así fue redefinida la mediación por esta ponente en varios trabajos, como instituto de la ciencia jurídica aplicada, que conforma la jerarquía más alta dentro

de las llamadas RAD, incluye fases del proceso, conductas de las personas que interactúan en el sistema y/o subsistemas, crean y recrean escenarios, verbalizan emergentes manifiestos y/o subyacentes cuya dinámica puede retrotraer, paralizar o hacer progresar al proceso, y las funciones se orientan hacia finalidades-prestaciones demarcadas por intereses.

Las motivaciones, emociones, pensamiento, lenguaje, interacción entre sujetos, y entre ellos y su entorno, la influencia cultural y temporal, también circunscriben al proceso, y eso se advierte a partir del análisis del comportamiento complejo que despliegan las personas en procesos mediados. Es posible estudiar según la finalidad práctica, las respuestas obtenidas en la dinámica del proceso.

Aceptar o rechazar *una propuesta realizada por uno de los actores durante el proceso de mediación*, lleva a analizar procesos básicos que intervienen y constituyen esa resultante. Así se desemboca en emergentes como la percepción, el pensamiento, el aprendizaje mutuo y recíproco, el ajuste y reajuste de sintaxis utilizada, las conductas, el lenguaje verbal y corporal -y la lectura y exégesis de él-, la actividad motora, los sentimientos, los valores, las expectativas, y fundamentalmente la interacción entre propuestas y efectos de las mismas, su resonancia en las personas involucradas, las condiciones y organización de cada sistema en el desenvolvimiento del proceso de mediación, cuya casuística y vida propia es única, ineluctable, irrepetible, variable y distintiva. Esta especificidad del procedimiento mediado, es inherente a procesos básicos psicológicos de los seres humanos en tanto tales. Gráficamente estos procesos psicológicos se estructuran así según esta disciplina:



Los procesos psicológicos básicos conforman parte del conocimiento de la psicología aplicada que muestran el sistema de relaciones que las personas ponen en funcionamiento al momento de procurar resolver problemas específicos.

Entonces según el análisis de estos componentes elementales, las personas nos movilizamos a la hora de decidir conforme la estructura planteada; y por ende también constituye materia del quehacer profesional (gnoseología) de los mediadores, conciliadores y abogados (operadores jurídicos en general). Considerando que hace a la buena práctica del mediador, el saber hacer, como gnoseología elemental para desplazarse en el plano motivacional, cognitivo (“racional”) e interaccional entre personas, el operador jurídico puede mantener, más y/o mejor la vida de procesos en pos de operar los conflictos con intervención técnica, y favorecer la interacción entre personas con comprensión auténtica de situaciones, y reciprocidad hacia potenciales transformaciones.

Desde la perspectiva psicológica, en particular de la psicología aplicada en materia del proceso de mediación, se centra el interés en las mencionadas variables *motivacionales, cognitivas e interaccionales* que contribuyen a esclarecer algunos interrogantes relacionados con el quehacer como por ejemplo:

- ✓ ¿Qué pasa en la *mente de las personas* cuándo están en situación de conflicto?
- ✓ ¿Con qué herramientas se puede abordar a los presentes en un proceso de mediación, cuando se advierte que se enfrentan a *situaciones novedosas o de incertidumbre*?
- ✓ ¿Qué *motivaciones* tienen los actores para transitar el proceso de *mediación*?
- ✓ ¿Cuál es el *papel del mediador* y cuál el de los *abogados de parte* para acompañar a las personas durante la mediación?
- ✓ ¿*Cómo aprenden los seres humanos* a resolver problemas?
- ✓ ¿Por qué muchas personas se muestran optimistas frente a situaciones difíciles mientras que otras se angustian?
- ✓ ¿Qué procesos están implicados en una actividad constructiva y en una destructiva?

La respuesta a todos estos interrogantes exige partir de la premisa que establece que los cambios comportamentales que se producen en las personas que tienen conflictos, reconocen una *triple finalidad*. La explicativa ya que la persona interpreta los cambios, proyectiva puesto que en algún momento la persona también tiende a la provocación de cambios y finalmente la práctica en tanto cada uno busca resolver sus problemas. Así, las personas se influyen mutuamente cuando están interactuando dentro de un grupo. Por tanto, la conducta de los individuos también es el resultado de esa interacción. La forma en que la gente influye y es influida mutuamente, está determinada por dos series de hechos, los que conciernen a *la naturaleza de los organismos* y los que conciernen a *la naturaleza de la sociedad humana*, además de los motivos, actitudes y personalidad del sujeto individual. El influjo social trae como consecuencia distintos cambios en las conductas de las personas tales como, la conformidad, la condescendencia, la obediencia y el cambio de actitud.

Los miembros del grupo no sólo deben atenerse a las normas del mismo, sino que deben gustar de ellas. Y a esto se lo llama *conformidad*. El ajustar las *acciones propias para que estén en consonancia con la de los otros, posee siempre un tinte competitivo*. Esto debe ser maleable por el operador jurídico en tanto aprehenda este conocimiento.

Conformarse implica someterse a las normas sociales, que son ideas y expectativas comunes respecto a cómo se conducen los integrantes de un grupo. *Con las normas, los actos ajenos se tornan (para los operadores jurídicos) más predecibles* (no obstante, las diferencias de actitudes y preferencias).

La *conformidad* supone un *conflicto entre el individuo y el grupo* que se resuelve con la renuncia del individuo a sus preferencias o convicciones para someterse a las expectativas de un grupo más numeroso. Cuanto más se sienta atraído un individuo por el grupo, cuanto más interactúa y se sienta completamente aceptado por él, más tenderá a conformarse. La *condescendencia* es otra respuesta ante el influjo social y la definimos como un *cambio de conducta ante la petición explícita de alguien*.

La *obediencia*, en cambio, es la aceptación de una orden y a semejanza de la condescendencia es una respuesta a un mensaje explícito, sólo que en este caso

el mensaje es una orden directa y generalmente proviene de una persona de “autoridad”, real o ficticia. Es la influencia social en su manifestación más notoria y poderosa.

Otra manera de recibir el influjo social es con el *cambio de actitudes*. Una actitud es una organización bastante estable de creencias, sentimientos y tendencias conductuales dirigidas a una persona o situación. Los comportamientos de las personas reciben el influjo no sólo de las actitudes sino también de otros factores tales como las intenciones del sujeto y los rasgos de personalidad. Muchas de ellas proceden de la experiencia personal en los primeros años de vida. Se llama efecto de primacía al grado en que la información inicial sobre alguien, influye más que la información posterior en la impresión de esa persona.

Las actitudes también se forman por imitación, por eso es vital que el operador jurídico, sea capaz de captar comunicación para-verbal y se halle alfabetizado en lenguaje icónico, de imágenes, y de impacto visual. Las culturas, entendidas en el sentido amplio que los antropólogos otorgan al término, suponen, en esta perspectiva, formas de organización específica del medio, en función de la experiencia acumulada por los diferentes grupos sociales. Las distintas culturas se estructuran a través de prácticas, es decir, secuencias de actividades recurrentes, orientadas hacia determinadas metas, que comportan la utilización de ciertos tipos de tecnologías, ciertos sistemas de conocimientos y determinadas actividades específicas. Mediante la organización de estas prácticas culturales se modulan de manera decisiva los procesos en los que participan sus miembros, estructurando, organizando y apoyando explícitamente las acciones posibles de los sujetos y los aprendizajes específicos que pueden realizarse. Así por ejemplo las culturas:

- ✓ Promueven la aparición o no de determinados entornos específicos de resolución de problemas.
- ✓ Organizan la frecuencia con la que se produce una determinada clase de acontecimientos.
- ✓ Determinan la aparición simultánea de ciertos acontecimientos (el uso combinado de determinados tipos de instrumentos).
- ✓ Regulan el nivel de dificultad de las tareas.

✓ Ayudan específicamente a los miembros del grupo a dominar los saberes de todo tipo que se consideran relevantes para participar activamente en las diversas prácticas. El *conjunto de formas de ayuda social recíproca*, debe expresarlo el mediador en estos términos *durante el proceso*, exponiendo manifiestamente que el conjunto de formas sociales constituyen elementos que las personas involucradas en conflicto, naturalmente tienden a asegurar por experiencia cultural adquirida, elaborada e históricamente acumulada, como el camino conocido más conveniente el que se deriva del *equilibrio entre las desavenencias, pues configura un sistema de protección de los propios actores y de la sociedad que integran*.

Así, para cuando las personas se encuentran en situación de conflicto, las ideas y nociones básicas desarrolladas hasta aquí permiten concluir desde la *perspectiva psicológica aplicada*, el carácter absolutamente decisivo y nuclear que tiene la interacción con otras personas, puesto que además es susceptible de potencial desarrollo psicológico (en términos de elevación).

Aprendizaje y desarrollo durante el proceso de evolución de los conflictos, configuran una relación compleja y dinámica, que no puede reducirse a una dependencia lineal entre ambos procesos. Esta relación compleja supone que no todos los aprendizajes inciden de igual manera en el proceso de desarrollo madurativo de los conflictos. Aunque indefectiblemente todas las relaciones influyen. Las variables ligadas a la estructura cognitiva y a la psicología aplicada determinan comportamiento y deben ser reconocidas a fin de abordarlas desde las dimensiones apropiadas, con conocimiento adecuado.

Del mismo modo, ante situaciones novedosas a las que se enfrentan las personas humanas en situación de conflicto, en tanto construcción nueva o reciente, las estructuras de significado son aun débiles. Puede afirmarse que el conocimiento de la "realidad" se halla en un nivel que se lo podría calificar de reducido. Fortalecer esa construcción también es tarea del operador jurídico. Implica incrementar el conocimiento con mayor profundidad y multi-dimensionalidad por flujo de información en el proceso de manera tal de efectuar un balance equilibrado de posibles variables y parámetros, diversificación de experiencias con sus correspondientes análisis, y acompañamiento en el desarrollo de capacidades y aptitudes de los actores para procesar

circunstancias nuevas; *creadas o recreadas*, ésa es la llave para abrir, para pasar a cambios que permitan completar construcciones sólidas en el desarrollo y aprendizaje interpersonal durante el proceso de mediación.

También hay teorías que consideran que la influencia del medio social es más importante en el desarrollo personal que el medio físico o material. Ello no implica que los objetos o los estímulos físicos no sean importantes en el comportamiento, sino que la relación que se establece con los objetos y el sistema supera lo individual; por eso es crucial la intervención para operar y gestiona tensiones de manera directa o inmediata, y a veces de manera indirecta o mediata. El medio se encuentra afectado de manera constante por nuevas y diversificadas fuentes de información que generan incertidumbre de forma continua en las personas. El desarrollo de las distintas capacidades psicológicas en los conflictos permite interpretar también el medio físico y social, actuar en él, elaborar patrones culturales dominantes en el entorno, en consecuencia, el tipo de prácticas por eso se afirma que:

- ✓ Todo proceso es un medio activo que provoca movilidad en los involucrados.
- ✓ La tarea del operador jurídico consiste en estimular la acción para que emerjan intereses y necesidades de los actores y terceros. Y finalmente la práctica debe ser personalizada y constantemente demostrativa de los beneficios que suma adoptar conductas colaborativas.

Dentro de este marco conceptual se incluyen los aportes de Carl ROGERS (1902-1990), psicólogo norteamericano que comparte con ROUSSEAU (1712-1778) algunas ideas sobre la confianza y la bondad del hombre. Su concepto de empatía, hace referencia a la aceptación incondicional del otro, considerando al temor como generador de opresión, angustia y bloqueo en la adquisición de conocimientos reflexionados, destrezas y prácticas. Esto irá dando lugar a énfasis en la emotividad de las personas en situación de conflicto, y orientará la intervención del operador como facilitador asumido, “no como dueño de verdades”, ni de imponer sus valores, sino como profesional con atribuciones para entender y comprender al que explica, desde el propio entendimiento y *comprensión del hablante*. Aun así, frente al dinamismo con el que transcurren las formulaciones de esta disciplina, sumado a la realidad vertiginosa de los

acontecimientos sociales, políticos, económicos, judiciales y científicos, se vuelven indispensables replanteos basados en premisas que exigen a los medidores trabajar con tantas realidades como personas hay en los procesos. Conocer cómo aprenden las personas a resolver sus problemas, el desarrollo cognitivo y sus características, y el eje cultural-contextual que rodea las situaciones de conflicto, hace patente la transformación por interacción con otras personas, y/o grupos, y/o estructuras en la dimensión del proceso de mediación previa. Del mismo modo que ocurre tempranamente con cada uno, al inicio de su formación, primariamente se adquieren funciones mentales inferiores (aquellas con las que nacemos, funciones naturales y las determinadas genéticamente). Luego las funciones mentales superiores se adquieren, desarrollan y potencian a través de la interacción social. Se adquieren funciones mentales superiores, interacción, comportamiento conductual, por participación, por procesos psicológicos que evolucionan en cada uno, por intervención de la memoria, construcción de aprendizajes, ajustes, atención, comunicación, motivación, en suma, aprendizaje mediado. Luego, se produce un proceso de internalización del plano social, que se inscribe en términos de ley genética general del desarrollo cultural. La persona pasa del plano de la función psicológica inferior o biológica a funciones superiores o sociales.

Las funciones psicológicas inferiores o biológicas en interacción constante con funciones sociales, producen madurez intelectual, que en las personas en situación de conflicto puede ocasionar que todas o parte de estas funciones queden en tinieblas. Es ése el espacio en el que el operador y toda su función lucen, al decir de la teoría del interaccionismo simbólico, su mejor puesta en escena. Del mismo modo debe ocurrir en los procesos alternativos a los judiciales, por tanto, las relaciones sociales, actividades sociales, culturales, el uso de la memoria, la comprensión, el razonamiento, conducen a los actores a producir aprendizaje de las situaciones que atraviesan. Sin embargo, si las funciones psicológicas superiores de los actores quedan eclipsadas por el conflicto, circunstancias que ocurren con notoria frecuencia, el operador debe hacer uso de principios metodológicos de los aprendizajes mediados cultural y experiencialmente, partiendo de elementos básicos para el recorrido de períodos evolutivos, orientados a la apropiación de experiencias, saberes, destrezas y

potenciales líneas de resultado que los actores aun con un mínimo umbral colaborativo deben procurar para asimilar proximidad y *coherencia con la cultura, tiempo, intereses, circunstancias, socialización, composición estructural y relacional*. Y el abogado debe coadyuvar en tal proceso. Es ésta la razón que hace de la mediación u otros procesos alternativos, el referente más importante de sostén y salida en tiempos críticos; de crisis y conflictos, por lo cual, se considera al instituto motor de un sistema orientado a resolver problemas de carácter jurídico, y funciona en consonancia con el Poder Judicial como alternativa de adaptación a necesidades y exigencias sociales para dar cierto bálsamo a la elevada conflictividad en contextos modernos. La tesis parte de la necesidad de concebir un cambio denominado de la ecología jurídica por medio de prácticas emergentes de situaciones merecedoras de generar aprendizajes en procesos mediados.

- Por la personalización en el abordaje de conflictos desde los intereses de cada uno.
- Y por la capacidad de todas las personas para seguir aprendiendo en contextos sin fisuras, learning environment.

Entonces los contextos de aprendizaje concentran un núcleo que comparte diferentes comportamientos conductuales, pero cuya esencia la constituyen centralmente los objetivos (necesidades e intereses) de cada ser, contestes con sus actividades y medios. Se aprecia que para dicho alcance se implican variables en inter juego que las personas contrastan dentro de su dimensión. Allí también se concibe la puesta en marcha de habilidades, recursos y relaciones orientadas a objetivos o metas. En consecuencia, se implican fenómenos de análisis y evaluación, hasta fases o ideas más operativas como implementación, diseño y desarrollo (tanto de conductas, como de acciones). De esta manera es posible potenciar el rendimiento de contextos de aprendizaje profundo, (internalización), adecuándolos a recursos y herramientas con las que cuenta cada persona según su educación y capacitación.

De modo que, a cada ser, desde las bases de su conocimiento, de su formación y contexto socio-cultural, le sea posible generar aprendizaje en proceso de mediación conforme a *“intereses potenciados en virtud de contenidos significantes y motivadores, en tanto creadores de desarrollo multidimensional*

dignificantes de cada persona, dentro de la coyuntura de continuidad y proyección que despliega en lo individual y social”.

Este trabajo se apoya en el estudio de variables multidisciplinarias que adapta y modula hacia la contribución del paradigma resolutivo de conflictos que esquivo la confrontación y centra su objetivo en la formación de operadores jurídicos del siglo XXI y en la solución de problemas de modo rápido y maleable a las necesidades de cada involucrado.