

**INVESTIGACION:  
SECUENCIAS EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN  
QUE FACILITAN EL LOGRO DEL ACUERDO**

**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES**



**Equipo investigador**

**Claudia Tarud**

**Marinés Suares**

**Violeta Espinoza**

**Fernanda Diez**

**Diciembre 2004**



### ÁBSTRACT

La presente investigación se llevó a cabo a partir de la observación de las videograbaciones de 10 casos de mediaciones familiares realizadas por equipos de co-mediación, en diferentes provincias de la República Argentina, en el contexto de formación de mediadores en la etapa de pasantías.

Se utilizó como marco teórico los desarrollos en Mediación y la Teoría Cibernética.

Se seleccionaron 3 de los casos, que han sido denominados: Carmen- Alfredo; Laura-Fernando y Cecilia-José, los cuales fueron íntegramente transcritos en 4005 secuencias, de las cuales 2188 corresponden a intervenciones realizadas por los mediadores que condujeron los procesos.

Se clasificó cada una de las intervenciones, teniendo como base 3 categorías: tipo de intervención, intención de los mediadores al realizarlas y focalización de las mismas. Cada categoría fue subdividida generándose subcategorías. Iniciada la clasificación, fue necesario agregar más subcategorías que las previstas, ya que muchas de intervenciones no podían ser clasificadas dentro de las subcategorías prescriptas.

Se realizó posteriormente un análisis cuantitativo y cualitativo de cada uno de los casos. También se llevó a cabo un análisis cuantitativo de los tres casos en conjunto con relación a las categorías especificadas.

Por último se llevó a cabo la triangulación de algunos de los datos obtenidos en cada caso y entre los casos.

Las conclusiones se agruparon teniendo en cuenta las categorías y se agregó un cuarto grupo denominado: Conclusiones especiales.

Los resultados fueron cotejados con casos observados -en vivo- en mediaciones realizadas en el Centro de Mediación de Puente Alto.



## ÍNDICE

Índice	3
Agradecimientos	4
CAPITULO I- Lineamientos generales de la investigación	5
♦ Marco teórico	6
• Mediación	6
• Cibernética	10
♦ Marco metodológico	13
• Objeto	13
• Objetivos	14
• Hipótesis	14
• Diseño metodológico	14
• Trabajo de investigación	14
• Técnicas	15
• Categorías	15
CAPITULO II – CASOS	18
Caso I: Carmen y Alfredo	19
♦ Síntesis	19
♦ Análisis cuantitativo del material	20
♦ Análisis cualitativo del material	24
♦ Conclusiones del caso	26
Caso II: Laura y Fernando	28
♦ Síntesis	28
♦ Análisis cuantitativo del material	29
♦ Análisis cualitativo del material	33
♦ Conclusiones del caso	35
Caso III: Cecilia y José	37
♦ Síntesis	37
♦ Análisis cuantitativo del material	37
♦ Análisis cualitativo del material	42
♦ Conclusiones del caso	45
Información Total	47
CAPITULO III – Práctica en el Centro de Mediación de la Universidad de los Andes en la Municipalidad de Puente Alto y su relación con la presente investigación.	51
CAPÍTULO IV – CONCLUSIONES	59
♦ Conclusiones	60
♦ Comentario Final	63



## AGRADECIMIENTOS

La presente investigación fue realizada gracias a fondos obtenidos del Concurso Interno de Investigación de la Universidad de los Andes, para el año 2004. Se agradece especialmente a esta Universidad y su equipo profesional por haber elegido este proyecto para realizarse, estamos convencidos que los fondos destinados a esta investigación, han dado los frutos esperados.

Agradecemos también a cada una de las personas que participaron en las mediaciones observadas y estudiadas, ellos han aceptado ser video grabados para que su experiencia en un proceso de mediación sirva para tareas docentes y de investigación con la finalidad de estudiar formar más y mejores profesionales en esta disciplina.



## CAPITULO I

### LINEAMIENTOS GENERALES DE INVESTIGACIÓN



## MARCO TEÓRICO

Se utilizó como marco teórico los desarrollos en Mediación y la Teoría Cibernética.

### Mediación

Todas las sociedades tienen sus métodos de resolución de disputas o conflictos. Éstos forman parte de lo que podríamos llamar la identidad cultural de una comunidad.

En nuestra cultura occidental se han identificado tres formas dominantes de resolución de los conflictos: los métodos basados en el poder o la fuerza, los basados en la ley o la razón, y los métodos basados en los intereses de las partes involucradas<sup>1</sup>. Los métodos de resolución alternativa de disputas se ubican en esta última categoría. La denominación de alternativos se relaciona con la idea de que en el orden social instituido los más utilizados y legitimados han sido los basados en las dos primeras categorías (por ejemplo la guerra y el juicio).

A pesar de ser la mediación, como institución, nueva, tiene ya firmes presupuestos sobre los que se asienta. Estos son: Ideología; Voluntariedad; Neutralidad; y Confidencialidad.

#### 1. Ideología:

La mediación es un dispositivo no adversarial de resolución de disputas, que incluye un tercero "neutral" cuya función es ayudar a que las personas que están "empantanadas" en la disputa puedan negociar en forma colaborativa y alcanzar una resolución de la misma.

En la base de esta definición se encuentran un conjunto de ideas, creencias y valores acerca de los *seres humanos*, de la *disputa* y de la *sociedad*.

La mediación considera que los *seres humanos* son capaces de resolver por sí mismos sus conflictos y/o disputas en forma efectiva. Esto ocurre permanentemente, sólo algunas veces se empantanar, por lo tanto en mediación se busca rescatar esta capacidad que se encuentra, por algún motivo, obstaculizada. Los mediadores no son jueces ni consejeros, por lo tanto no deben juzgar lo que se les narra, su función es restablecer e incrementar la capacidad negociadora que todos poseemos.<sup>2</sup>

Los *valores* en los que se basa la mediación son: la buena fe, la colaboración, el crecimiento de todos los individuos, y por sobre todo, la paz.

---

<sup>1</sup> Ury, W. y otros: "Como resolver las disputas". Rubial- Culzoni Editores. Buenos Aires. 1995. Pág. 24



## 2. Voluntariedad:

La mediación es un proceso voluntario. Ni los participantes, ni los abogados de parte, ni los mediadores pueden ser obligados a transitarlo. Si deciden concurrir a una mediación es por la decisión libre de realizar una negociación asistida.

Un concepto, muy trabajado en la psicología social argentina (Enrique Pichon-Rivière) viene a complementar y enriquecer el tema de la voluntariedad. Este concepto es el de "protagonismo". Ser protagónico implica considerarse autor, agente, de las acciones que se desarrollan y de los discursos y narrativas que se construyen. Pero además, implica sentirse *responsable por las consecuencias* buenas o malas de las acciones y de los discursos que se realizan.

La mayoría de las veces en las mediaciones el protagonismo no está presente. Las personas suelen comenzar las mismas con una "queja": Algo o alguien les ha hecho o les hace algo. Parte de la tarea de la mediación es llevar a que los participantes reflexionen sobre esto y a que alcancen un alto grado de protagonismo.

Para que las personas puedan ser protagónicas y negociar en forma eficiente, es necesario que estén ambas "legitimadas", es decir posicionadas positivamente en los discursos de cada parte. La legitimación es una de las tareas que realizan los mediadores.

## 3. Neutralidad

Este principio ha sido sumamente discutido en los círculos académicos de la mediación<sup>3</sup>. No obstante ello la seguimos utilizando.

Tres conceptos están relacionados con la neutralidad:

*Imparcialidad:* Comúnmente se entiende por "imparcialidad" a la actitud que debe tener el mediador de no tomar partido por ninguna de las partes. Comprende el compromiso por parte de los mediadores de no realizar coaliciones, es decir uniones con uno de los participantes en contra del otro.

*Equidistancia:* La equidistancia identifica la habilidad de los mediadores para asistir en igual forma a los disputantes, para que éstos puedan expresar su "lado" en el caso. Es conveniente que entendamos a la equidistancia como un proceso activo, que se desarrolla a lo largo de toda la mediación.

*Equidad:* Sabemos que el principio básico de la justicia es la equidad, que va más allá de lo legal. Es tan obvio que al mediador se le solicita que actúe con equidad, que se da por supuesto.

---

<sup>2</sup> Suares, Marínés: "mediando en Sistemas Familiares". Buenos Aires, Paidós, 2002.

<sup>3</sup> Suares, Marínés: "Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas". Buenos Aires, Paidós. 1996.



#### 4. Confidencialidad

Esta es una de las características más importantes de la mediación. Implica que todo lo que se diga en el proceso debe mantenerse en secreto para todos los terceros extraños a la mediación, aún para los jueces que oportunamente intervinieran en el proceso.

Todas las personas que concurren, ya sean mediadores, co-mediadores, abogados, participantes, etcétera, como así también aquellos que observasen la misma (por ejemplo en los programas de entrenamiento, en pasantías, etcétera) están afectados por la misma y deben firmar el llamado convenio de confidencialidad.

La confidencialidad no sólo debe ser mantenida frente a terceros extraños al proceso, sino que también lo es con respecto a lo dicho por cada participante, en las reuniones privadas, con relación a los otros participantes y/o sus abogados.

Existen dos excepciones a la confidencialidad: abuso de menores y delitos graves.

#### El proceso de mediación

La mediación se caracteriza por ser un proceso relativamente formal, con un objetivo que es que las partes lleguen a solucionar los problemas a partir de negociaciones entre ellas, que se concretan en un acuerdo producto de las mismas, del cual los participantes se sientan autores o co-autores, ya sea éste verbal o escrito, y la tarea del mediador consiste en ayudar a que todo esto suceda.

Diferentes autores establecen diferentes etapas o fases en este proceso. Para esta investigación dividido al proceso en cinco fases: Fase I: Inicio; Fase II: Problemas; Fase III: Objetivos; Fase IV: Opciones; y Fase V: Acuerdo. Cada una de ellas a su vez se divide en subfases. Ésta es una clasificación del proceso, pero los procesos en mediación no son tan lineales. Algunas veces, cuando la mediación está en su la última fase, surge un nuevo problema, y en necesario volver a la segunda fase. No obstante ello es útil para poder identificar las intervenciones o la secuencia de las mismas, que más se usan en los procesos de mediación.

#### Fase 1: Inicio:

- 1.Sala de espera: Se observa la comunicación digital y analógica de los participantes en la sala de espera, a efectos de formular hipótesis sobre su relación.
- 2.Ubicación en la sala de mediación: Si los participantes eligieron libremente dónde ubicarse en la sala, se realiza una observación igual a la del ítem anterior y con los mismos objetivos.
- 3.Presentación: De todos los que intervengan en la mediación (partes, abogados y mediadores). Si fuera una mediación familiar se construye el genograma correspondiente.



4. Discurso de apertura: Los mediadores explicitan los principios básicos de la mediación y establecen el encuadre (tiempo, costos, etc.).
5. Firma del convenio de confidencialidad: Debe ser firmado por todos los participantes y por los observadores si los hubiere.

#### **Fase 2: Problema**

1. Exploración del problema y redefinición del mismo: Cada uno de los participantes expone su visión del problema y entre todos construyen una redefinición del mismo o de los mismos

#### **Fase 3: Objetivos**

1. Exploración de los objetivos: Cada uno de los participantes manifiesta sus objetivos para la mediación.
2. Pedido de contribuciones: Se le solicita a cada uno de los participantes que reflexione acerca de sus contribuciones para la solución del problema.
3. Síntesis: Los mediadores realizan una síntesis de los problemas, objetivos y contribuciones expuestos por los participantes.
4. Construcción de la "agenda": En los casos de mediaciones multiproblemáticas puede construirse un orden de prioridad para el tratamiento de los problemas.

#### **Fase 4: Opciones.**

El mediador se concentra en la búsqueda de soluciones o partes de soluciones que permitan a las partes llegar a lograr sus objetivos.

Estas opciones pueden ser:

1. *Ofrecidas por las partes*: Se presta mucha atención a las soluciones o partes de soluciones que ofrecen los participantes, que satisfagan el interés de todos ellos.
2. *Generadas en la mediación*: Si no hubieran surgido opciones, los mediadores aplican técnicas especiales para favorecer la generación de las mismas.
3. *Sugeridas por el mediador*: En los casos en los cuales no hayan surgido, ni se hayan generado opciones, y cuando esté por declararse un impasse, los mediadores pueden sugerir opciones, preferentemente absurdas, para desempantanar el proceso. También es posible que se realicen sugerencias, con relación a temas puntuales y de escasa importancia, teniendo los mediadores la disposición a abandonarlas si los participantes no las aceptasen.
- 4.

#### **Fase 5: Acuerdo**

Tres tareas realizan los mediadores en esta última fase:

1. Elaboración: A posteriori, los mediadores identifican el momento en que



comenzó la construcción del acuerdo.

2. Redacción. Es, preferentemente, realizada por todos los participantes.
3. Firma: los participantes, sus abogados y mediadores firman el acuerdo al que hayan arribado. Puede realizarse en el mismo encuentro o en uno posterior.

### Dispositivos de la mediación

La mediación puede realizarse utilizando diferentes “dispositivos” de acuerdo a las necesidades del caso.

Cada mediación se divide en “Encuentros”. Se entiende por encuentro a la reunión o reuniones que se realizan en un solo día.

Cada Encuentro de Mediación puede a su vez subdividirse en “Reuniones”. Éstas pueden ser:

- a) Conjuntas: cuando todos los participantes (partes, abogados, y mediadores) se encuentran todos juntos en la sala.
- b) Privadas: Cuando los mediadores se reúnen con un participante, o con un conjunto de ellos pero no con la totalidad (por ej. con una sola de las partes, o con una parte y su abogado o con los dos abogados, o con las partes sin sus abogados, etc.).
- c) Reunión de equipo: Se denomina así a las reuniones que realizan los co-mediadores o éstos y otros integrantes de su equipo de mediación.

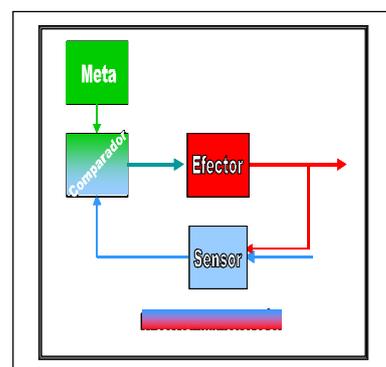
### Cibernética

La teoría cibernética es muy joven, nació a fines de la década del 40. Pero ha sido dividida en dos etapas: la cibernética de primer orden y la cibernética de segundo orden. Haremos un breve recorrido por ambas.

#### La cibernética de primer orden

A fines de la década del 40, Norbert Winer intentaba generar una teoría que diera cuenta del funcionamiento de máquinas que pudiesen tener un propósito u objetivo y operar de tal modo que fueran capaces de corregir su propio funcionamiento como para mantener y cumplir con ese objetivo.

Estas máquinas autorreguladoras constan de un *sensor* que indica el estado actual; una *meta* u *objetivo* al que se quiere llegar; un *comparador* que compara los datos del *sensor* con la *meta* u *objetivo*; y que entonces actúa sobre el mecanismo *efector* para reducir la diferencia entre el estado deseado y el estado actual del efector. *Sensor*, *meta*, *comparador*, *efector*, y la información sobre el *efecto que reingresa* y es captada por el *sensor*, dan





lugar a la Cibernética. Pakman<sup>4</sup> dice: “La posibilidad de operar esa comparación entre la información provista por el sensor y la meta prevista, implicaba un enlace circular de los elementos de la máquina y su retroalimentación con datos provenientes de su polo efector”.

Wiener había observado que estas máquinas, que corregían su funcionamiento, no se ajustaban directamente a la meta propuesta sino que oscilaban alrededor de ellas. Algo semejante había observado Rosenblueth en los sistemas biológicos. Ambos pudieron entonces utilizar la misma red conceptual para explicar fenómenos de los sistemas biológicos y de las máquinas autorreguladas. Posteriormente le cabría a Gregory Bateson y Margaret Mead el transpolar esta teoría cibernética al campo de las ciencias sociales. O sea que el interés por la construcción de máquinas se expandió a la comprensión de las “maquinas” ya construidas: biológicas y sociales.

Esto tuvo importantes consecuencias ya que permitió comprender<sup>5</sup>:

- ◆ Que esta nueva noción de causalidad circular, incluía ahora las causas eficientes y finales, pero además al operar en conjunto, cerrándose sobre sí mismas, generaban un nivel de autonomía con respecto al entorno, expresado en el hecho de que el sistema total muestra un propósito en el futuro que actúa como una **endocausalidad**, en un nivel diferente al de las causas anteriores, es decir una causalidad desde adentro.
- ◆ Que surgía una nueva noción: **la información**, como diferente a las de energía y materia. Como decía Bateson: lo que no sucede (o sea no tiene ni energía ni materia) puede ser un evento desde el punto de vista de la información.
- ◆ Que la **historia** cuenta para estos sistemas, ya que la información sobre el efecto ocurrido en un tiempo 1, que reingresa en un tiempo 2, a partir del rulo de la retroalimentación, trae aparejada la idea de proceso, que se genera en el tiempo.
- ◆ Que la noción de control se complejiza a través de la noción de **regulación**. Fijar rumbos a un sistema no es imponer un camino directo sino generar ciertas restricciones.

La cibernética de primer orden a su vez ha sido subdividida en:

1. “primera cibernética” centrada en la homeostasis, es decir en el no cambio, basada en la retroalimentación negativa, o sea en la disminución de la desviación.
2. “segunda cibernética” con conceptos aportados por Mayurana, que nos permite pensar en el cambio, en la retroalimentación positiva, o sea, en la ampliación de la desviación, por ello se habla de positiva, porque aumenta la desviación, no es porque tenga un valor positivo, o bueno.

El rulo de la retroalimentación o mejor dicho la conceptualización del rulo de la

---

<sup>4</sup> Pakman, Marcelo: “Las semillas de la cibernética”. Barcelona, Gedisa, 1991



retroalimentación, - puesto que este rulo ya existía, pero no se veía - no es posible observarlo si descomponemos los objetos o sistemas en sus elementos, nunca podremos verla, porque no está en ningún elemento, sino en el interjuego entre: sensor, meta, comparador y efector. Pertenece a la ciencia de la pauta, de la organización, no de la materia.

Dice Bradford Keeney en *"Estética del cambio"*<sup>6</sup>: "La idea básica de la cibernética es la retroalimentación, que Wiener definió así: *"La retroalimentación es un método para controlar un sistema reintroduciéndole los resultados de su desempeño en el pasado. Si estos resultados son utilizados meramente como datos numéricos para evaluar el sistema y su regulación, tenemos retroalimentación simple de los técnicos de control. Pero si esta información de retorno sobre el desempeño anterior del sistema puede modificar su método general y su pauta de desempeño actual, tenemos un proceso que puede llamarse aprendizaje"*.

La teoría cibernética no es una teoría más sino que cambia nuestras posibilidades de conocer y operar. No es un mapa teórico más sino una nueva cosmovisión. Por esto Pakman dice que no es que la cibernética tenga una epistemología sino que es una epistemología. El cambio epistemológico es el cambio más importante que se puede dar ya que es una nueva manera de vivenciar el mundo. Bateson en *"Forma, sustancia y diferencia"*, dice: *"La tarea más importante de hoy día, es tal vez, aprender a pensar de la nueva manera [...] pero este paso no es fácil"*<sup>7</sup>. Y este mismo autor en otro famoso artículo: *"De Versalles a la Cibernética"* dice: *"Pienso que la cibernética es el mayor mordisco al fruto del árbol del conocimiento que la humanidad ha dado en los últimos 2000 años"*<sup>8</sup>.

La cibernética forma parte de una ciencia general de la pauta y la organización.

### **Cibernética de segundo orden o cibernética de la cibernética**

Marcelo Pakman dice: *"La cibernética de segundo orden o cibernética de la cibernética surgió cuando se aplicaron los conceptos de la cibernética al propio pensamiento cibernético"*.

La teoría del observador, aclaró el lugar del observador como parte de lo observado, y puso de manifiesto que las descripciones de éste son descripciones acerca del que describe más que descripciones de lo observado. En el caso de las descripciones sobre grupos humanos, ésta puede no decirnos mucho acerca del grupo humano ahí afuera, sino que nos dice acerca del observador observando un grupo humano observado por el observador.

La aceptación de esto cambia el rol del operador, en la medida que su función es insertarse en el sistema, para constituir un sistema mayor con él incluido, en el cual las propias intervenciones del operador lo afectarán a él.

La cibernética de segundo orden o cibernética de la cibernética establece que los

---

<sup>5</sup> Pakman, Marcelo: op. cit. pág. 21

<sup>6</sup> Keeney, Bradford: "Estética del cambio". Buenos Aires, Paidós, 1987.

<sup>7</sup> Bateson, Gregory: "Pasos hacia una ecología de la mente". Buenos Aires. Lolhé, 1976. Pág. 493.



sistemas totales son recursivos, autónomos y autorreferenciales.

El concepto central de la cibernética, como ya ha sido mencionado, es el de retroalimentación, y éste resulta de suma utilidad a los operadores para comprender la dinámica de los sistemas, sobre todo los efectos de sus propias intervenciones. La retroalimentación negativa es aquella que disminuye la desviación, es decir la que mantiene la homeostasis, el *statu quo*. También los mediadores, a veces, pueden y deben actuar homeostáticamente, disminuyendo la desviación, por ejemplo cuando por algún motivo el sistema comienza a interactuar en una escalada de violencia, y se hace necesario que el sistema vuelva al *statu quo* previo al comienzo de la escalada.

Por otra parte hemos dicho que la retroalimentación positiva es la responsable del cambio. A partir de las intervenciones los operadores pueden aumentar cualquier tendencia al cambio, por mínima que sea, que haya sido generada por el propio sistema, y si la amplificación es posible se aumentará la desviación, es decir se facilitará el cambio.

Además si se acepta la teoría del observador, es posible comprender de otra forma las diferentes historias que traen los participantes, sorteando el tema de la “versión verdadera” o la “historia real” y entender cada versión como producida por un observador. También trae un cambio de posición en los operadores, en tanto éstos tampoco son los que tienen o ven la versión verdadera, sino que la historia que armen, que construyan, será una nueva versión, no más verdadera o correcta que la de los participantes, pero que debe “estar mejor formada” es decir, generar nuevas opciones, nuevas alternativas, reduciendo la “restricción” impuesta por las versiones de los participantes.

## MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico de esta investigación sigue los lineamientos utilizados para la denominada *investigación evaluativa*, en la que se parte del análisis y evaluación de los resultados.

### **Objeto de análisis:**

La presente investigación se desarrolló a partir de videos de diez mediaciones realizadas en la Argentina, siendo una de las mediadoras Marinés Suares, trabajando siempre en co-mediación, con diferentes co-mediadores, en procesos de crisis familiares, en el marco de pasantías, con autorización escrita de los mediados de poder utilizar el material videograbado para fines académicos. A efectos de mantener la confidencialidad por los participantes se han variado los nombres de los mismos y se han cambiado otros datos identificatorios, no sustanciales a la investigación.

Se observaron también, mediaciones realizadas en el Centro de Mediación de Puente

---

<sup>8</sup> Bateson, Gregory: Ob. cit. Pág. 507



Alto, de la Universidad de los Andes. Estas mediaciones no se utilizaron como material a investigar, por no contar aún con la Mediaciones videograbadas, requisito indispensable para el logro del objetivo propuesto, sin embargo, los resultados obtenidos de las observaciones mencionadas, fueron cotejados con mediaciones en curso realizadas en Puente Alto, estableciendo nuevas hipótesis verificables en una segunda etapa de la presente investigación.

#### **Objetivos generales y específicos de la investigación:**

**Objetivo general:** poder determinar si existen o no secuencias de intervenciones que sean utilizadas preferentemente en la mediación familiar.

**Objetivo específico:** Establecer, si fuera posible, la secuencia de intervenciones y sus retroacciones que faciliten la conducción del proceso para el logro de un acuerdo.

#### **Hipótesis que se pretende verificar:**

Los mediadores eligen las intervenciones basándose en la retroacción de las partes. Este proceso se realiza en forma intuitiva, dado que está relacionado con el componente analógico de la comunicación.

#### **Diseño metodológico**

El diseño metodológico comprendió las siguientes etapas:

1. Constitución del equipo investigador
2. Trabajo de investigación

##### **1. Constitución del equipo investigador:**

Se constituyó el sistema de investigación integrado por las cuatro investigadoras a efectos de analizar las bases del proyecto, intercambiar aportes teórico-prácticos y establecer los lineamientos generales para los trabajos de investigación.

#### **Trabajo de investigación**

El trabajo de investigación se realizó en los siguientes pasos:

1. Observación de los videos de mediaciones familiares ya realizadas. El equipo investigador realizó la observación de los videos correspondientes a 10 mediaciones familiares completas. Posteriormente se procedió a la selección de tres casos, teniendo en cuenta las características de los casos, el tipo de acuerdos arribados y la posibilidad de desgrabación (calidad de audio y video).
2. Observación minuciosa de los videos y selección de secuencias. Se prestó especial atención a las resonancias de las investigadoras que no habían mediado el caso.
3. Desgrabación y transcripción de la totalidad de las mediaciones seleccionadas a fin de



identificar secuencias de intervenciones, manteniendo el anonimato de las personas involucradas. De los 3 casos seleccionados: 2 de ellos se habían llevado cabo en un solo Encuentro de Mediación y el restante, había sido realizado en 3 Encuentros.

4. Clasificación de secuencias. Se realizó la clasificación de todas las intervenciones de los mediadores en los tres casos. En total se registraron 2188 intervenciones
5. Identificación de intervenciones o secuencias de intervenciones. A partir de la clasificación se establecieron la cantidad de cada tipo de intervención en cada uno de los tres casos seleccionados.
6. Establecimiento de la relación existente entre la intervención o secuencias de intervenciones y la posibilidad de logro del acuerdo.

### **Técnicas**

Se eligió la *técnica de triangulación* para la construcción de los datos que resultaren de la combinación de los datos obtenidos en cada una de las mediaciones analizadas.

La aplicación de la *triangulación* en este orden responde a la necesidad de comparar las diferentes intervenciones de los equipos de mediación, los diferentes momentos del proceso en que son aplicadas las mismas, las intenciones de los mediadores al realizarlas, el foco sobre el cual se centran las intervenciones y las resonancias identificadas por las investigadoras, como una fase previa a la elaboración de las conclusiones y a la identificación de las intervenciones y secuencias de las mismas relacionadas con el arribo a un acuerdo, sea éste parcial o total.

### **Categorías**

Se ha considerado como intervención todas las elocuciones que realizan los mediadores con la meta producir cambios en el conflicto, ya sea a nivel de la persona de los participantes, de su narrativa, su relación y/o del proceso de mediación.

Se establecieron las siguientes categorías para la clasificación de las intervenciones:

#### **1. Tipo de intervención:**

- Preguntas
- Afirmaciones
- Complejas
- Negaciones\*
- Exclamaciones\*

\*Las categorías: Exclamaciones y negaciones, fueron agregadas en el momento de realizar la clasificación de las secuencias, por registrarse elocuciones que no correspondían a las categorías previamente establecidas.

#### **2. Intención del mediador al realizar la intervención**

- Informar



- Explorar
- Transformar
- Fijar

**3. Foco de la intervención**

- Proceso
- Personas
- Relación
- Narrativa

**4. Resonancias**

**5. Observaciones**

Asimismo los tipos de intervención fueron subcategorizados de la siguiente forma<sup>9</sup>:

1. Preguntas:

- a. Abiertas
- b. Cerradas
- c. Circulares
- d. Hipotéticas

2. Afirmaciones:

- a. Parfraseos: Reformulación de lo dicho por uno o ambos participantes, quitando toda connotación negativa sobre las personas.
- b. Legitimaciones: Connotación positiva de las personas y/o personajes
- c. Normalizaciones: Recontextualizaciones “lógicas” de lo expresado por una o ambas partes, con la intención de reubicar lo dicho dentro de la “normalidad”.
- d. Reencuadres: Recontextualizaciones “creativas” de lo previamente expresado, generalmente utilizando metáforas.

Dado que muchas de las elocuciones de los mediadores no podían encuadrarse en las categorías anteriores, fue preciso agregar las siguientes

- e. Comentarios: son intervenciones realizadas en el modo afirmativo, pero que no implican un parafraseo, ni un reencuadre de lo dicho por los participantes.
- f. Presentación: la que realizan los mediadores acerca de sí mismos
- g. Explicaciones: específicamente referidas al proceso
- h. Indicaciones: son elocuciones en tono imperativo.
- i. Repeticiones: los mediadores no reformulan sino que simplemente vuelven a decir lo expresado por alguna de las partes

---

<sup>9</sup> Se ha seguido la categorización de intervenciones realizada por marinés Suares en



- j. Diálogo entre co-mediadores: Se refiere a las conversaciones que se desarrollan entre los mediadores.
  - k. Lectura: Se suelen presentar en 2 momentos: Convenio de confidencialidad y Acuerdo.
  - l. Pedidos: Realizados generalmente a otras personas del equipo (técnicos, asesores, etc.)
3. Complejas:
- a. Historia Alternativa
  - b. Equipo Reflexivo
  - c. Pregunta del Milagro

Las transformaciones que se llevan a cabo durante el proceso de mediación se deben al interjuego entre la intención del mediador y la respuesta efectiva de los participantes. Se identificaron las siguientes subcategorías:

- a. Actualizar
- b. Centrar en el futuro
- c. Anclar
- d. Contextualizar
- e. Contextualizar pregunta
- f. Generar clima
- g. Generar comunicación
- h. Generar confianza
- i. Generar protagonismo
- j. Generar reflexión
- k. Legitimar



## CAPITULO II

### CASOS



## CASO 1: CARMEN Y ALFREDO

### Síntesis

Este caso es derivado a mediación por la Defensoría de los Tribunales de una provincia Argentina.

Transcurridos 30 minutos de la hora en la cual se habían invitado a los participantes al proceso de mediación, dado que una de las partes, Carmen, no había llegado, las mediadoras decidieron realizar una entrevista preliminar con Alfredo.

Después de 15 minutos de comenzada la entrevista con Alfredo llega Carmen, y a partir de allí se desarrolla un proceso de mediación convencional.

La mediación fue realizada en un contexto de pasantías, por dos mediadoras mujeres.

La familia estaba constituida por los esposos y tres hijos menores. En el momento en que concurren a mediación, continúan viviendo bajo el mismo techo, pero manifestaron que llevaban casi dos meses sin hablarse entre ellos, después de un serio episodio de violencia doméstica. En el transcurso del proceso de mediación, se relatan otra serie de episodios de violencia a lo largo de los años de matrimonio.

Carmen había concurrido a Tribunales a efectos de iniciar los trámites de divorcio.

Todo el proceso se desarrolló en un solo encuentro de aproximadamente cuatro horas de duración.

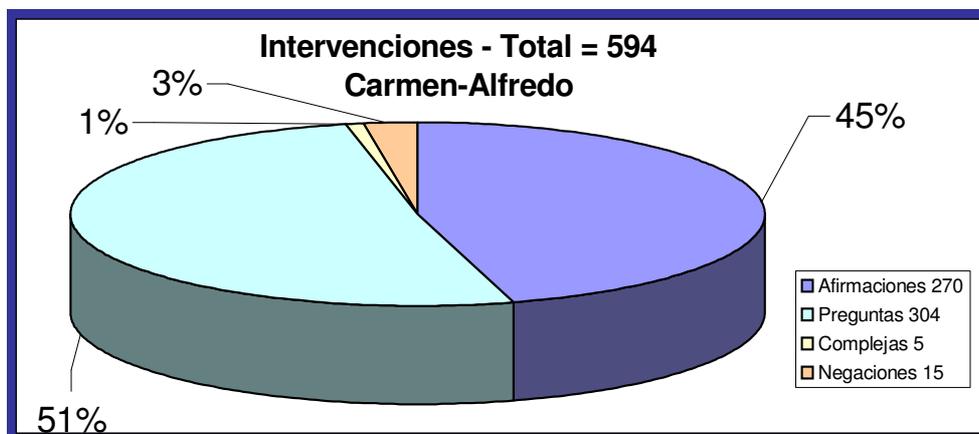
Llegaron a un acuerdo temporario sobre los principales temas planteados durante el Encuentro.

### ANALISIS CUANTITATIVO DEL MATERIAL

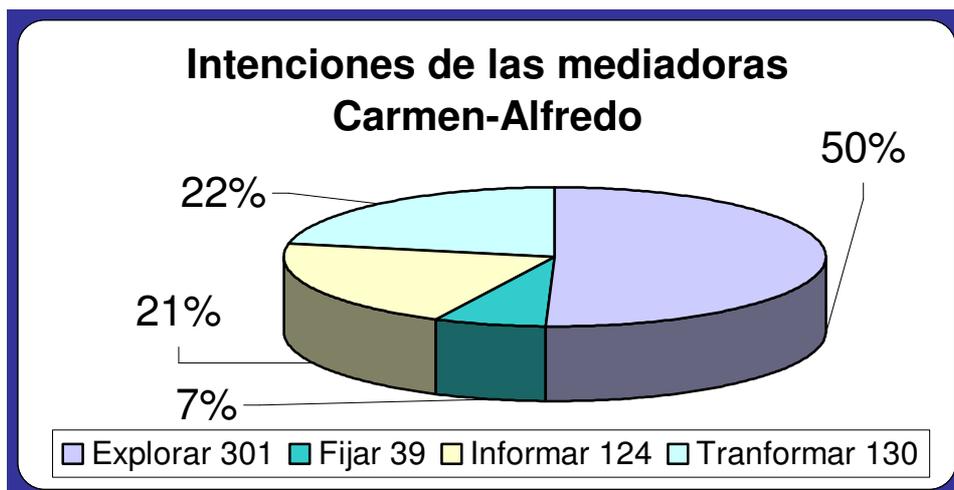
El diálogo mantenido durante el proceso de mediación fue subdividido en 1188 secuencias, de las cuales 594 fueron intervenciones realizadas por las mediadoras.

El resultado de la clasificación de las intervenciones, de acuerdo a las categorías previamente especificadas, se presenta en los siguientes infogramas.

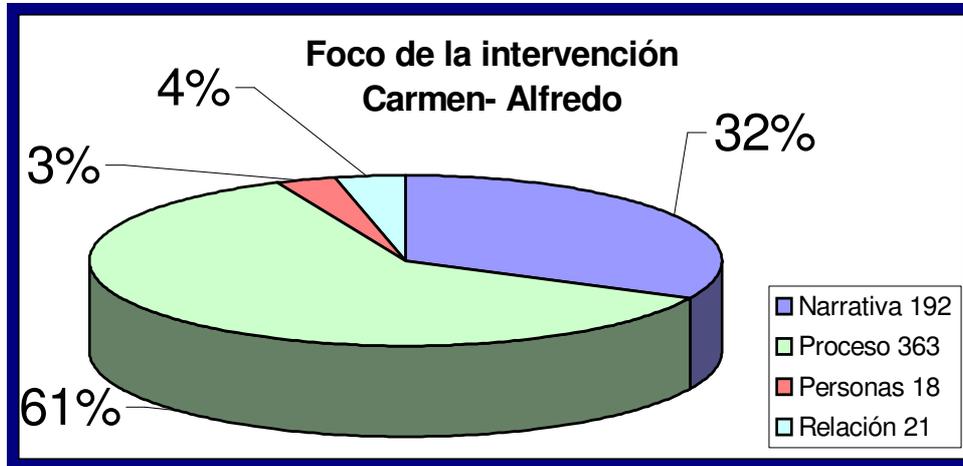
#### TIPO DE INTERVENCIONES



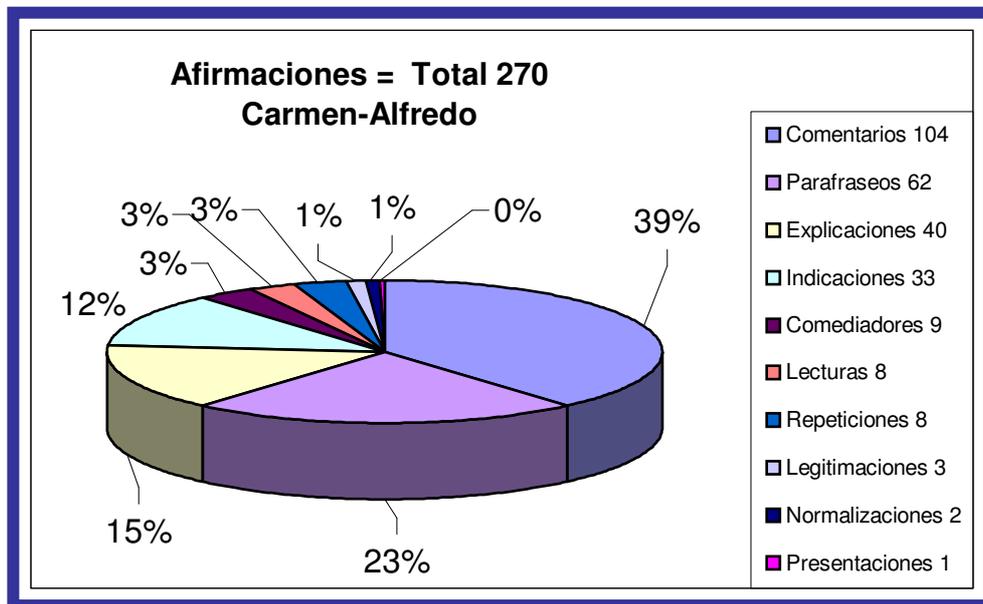
#### INTENCIONES DE LAS MEDIADORAS



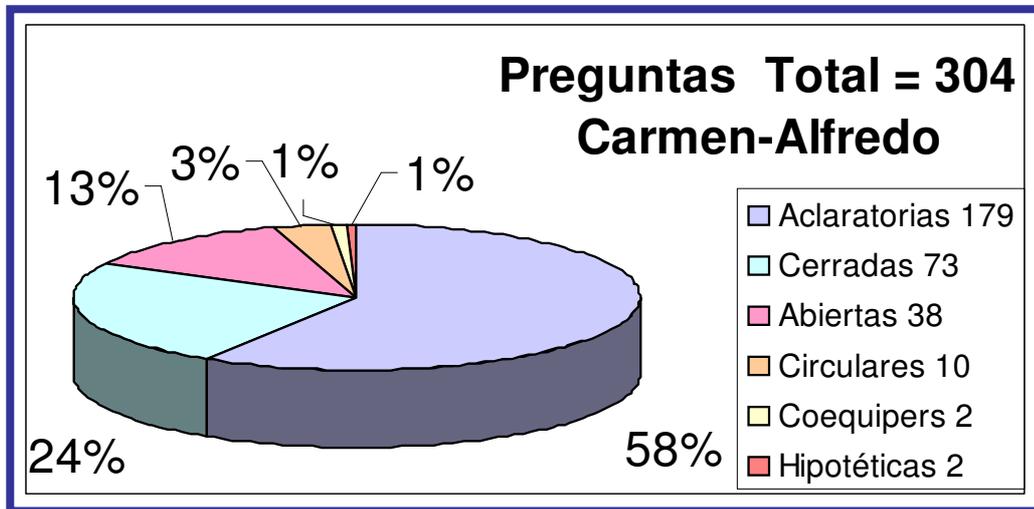
**FOCO DE LA INTERVENCIÓN**



**TIPO DE AFIRMACIONES**



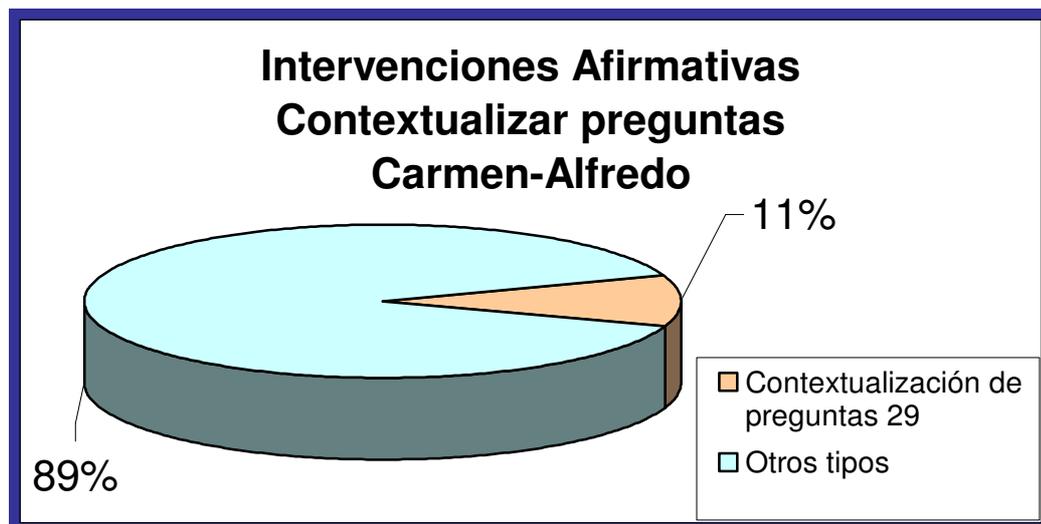
## TIPOS DE PREGUNTAS



## SECUENCIAS DE INTERVENCIONES

## a) Contextualización de preguntas

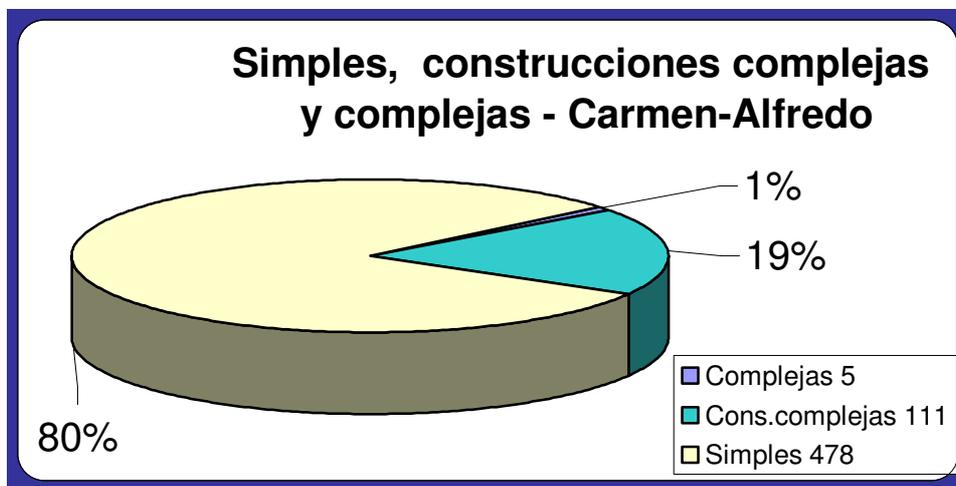
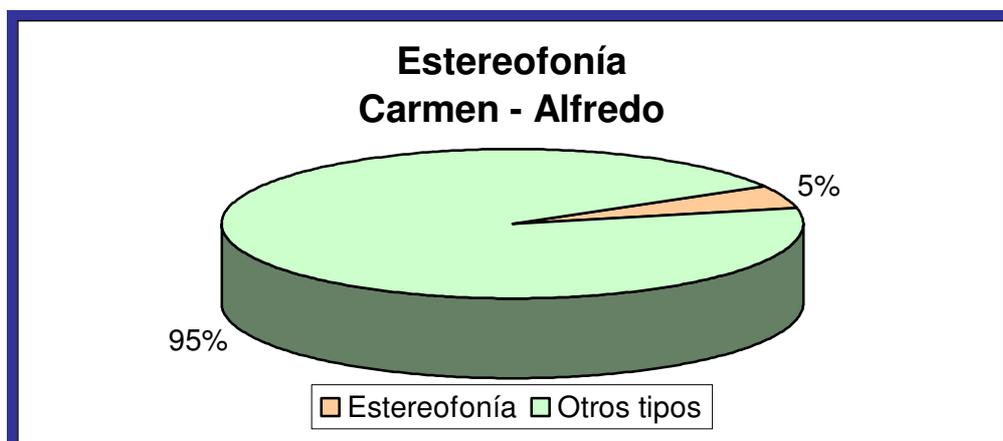
Dos intervenciones continuas realizadas por la misma o por ambas mediadoras, de las cuales, una de ellas es afirmativa y sirve de contexto a la otra intervención que es una pregunta



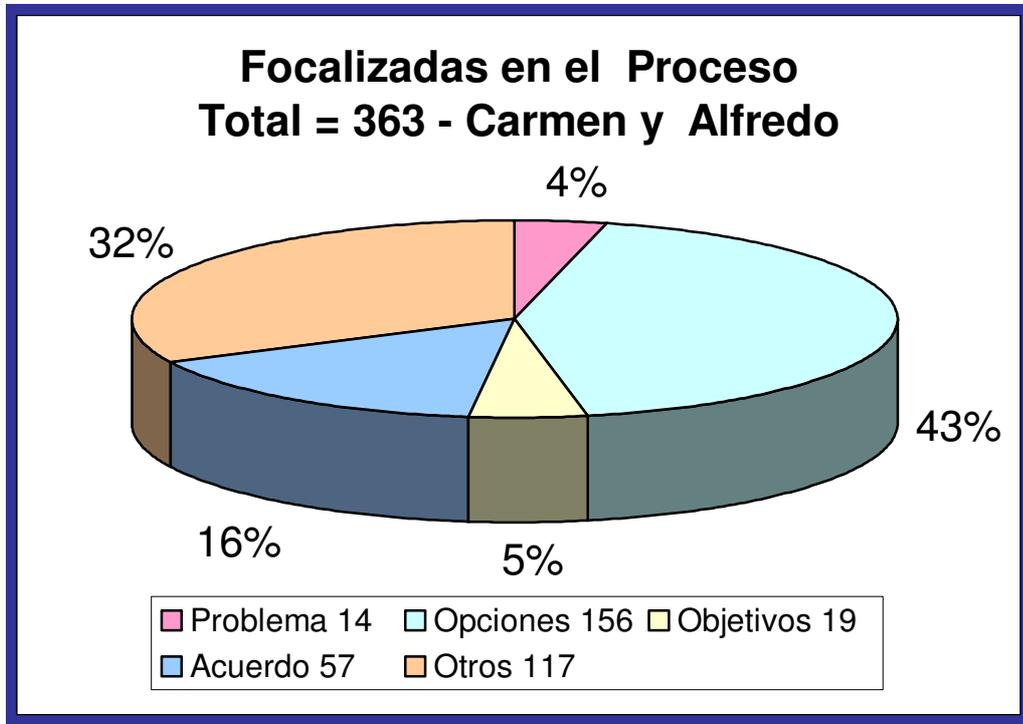
**b) Construcciones complejas**

Tres o más intervenciones realizadas por la misma o a por ambas mediadoras en “estereofonía”, es decir como si fueran 2 parlantes, que transmiten la misma idea en diferentes lenguajes, que no se contradicen, sino que por el contrario se enriquecen mutuamente. Las intervenciones que forman parte de esta construcción compleja, han sido cualquier tipo de afirmación o de pregunta.

Se ha realizado la comparación teniendo en cuenta la totalidad de intervenciones simples (594) y las intervenciones complejas (Historia Alternativa, Equipo reflexivo y Pregunta del Milagro).

**c) Estereofonía**

**PROBLEMA, OBJETIVO, OPCIONES Y ACUERDO**



**ANALISIS CUALITATIVO DEL MATERIAL**

Los participantes respondieron las preguntas que les realizaban las mediadoras, salvo algunas oportunidades, en las cuales las mediadoras insistieron en la pregunta. La mayor dificultad se registró en las preguntas circulares, en cuyo caso hubo que realizar varias veces la pregunta.

- Mediadora 1: ¿Qué cree usted que tendría que hacer para que Carmen se convenciese de que va a dar vuelta atrás?*  
*Alfredo: Yo le dije todo una vez, se lo dije incluso llorando, que no quiero que sea así, pero ella no cambia tampoco...*  
*Mediadora 1 Pero yo no dije ella, dije "usted" qué tendría que hacer*  
*Alfredo: Tendría que tener las cosas más en claro.*  
*Mediadora 1: ¿Qué cosas más en claro?*  
*Alfredo: En claro, por ejemplo, debería quedar el tema material y otros tiene que ser más abierta....*  
*Mediadora 1: No, no, no,*  
*Mediadora 1: pero ¿qué tendría que hacer o decir usted para que Carmen quisiese continuar el matrimonio?*  
*Mediadora 1: ¿Hay algo que Ud podría hacer que a ella la convenciese, Ud que la conoce?*  
*Alfredo: No sé realmente en este momento, no puedo decir nada. Yo estoy a disposición de ella.*



Cada vez que las mediadoras realizaban dos preguntas juntas, indefectiblemente contestaron a la segunda, perdiéndose la primera, que rara vez fue retomada por las mediadoras. En una circunstancia en la cual se realizaron 5 preguntas juntas, si bien relacionadas, se referían a diferentes temas, Alfredo, después de repreguntar, sólo contesta a una de ellas.

*Mediadora 2 : ¿Cómo sería la relación?*

*Mediadora 2 : ¿Dónde van a vivir?*

*Mediadora 2 : ¿Qué abarcaría ese tema económico?*

*Mediadora 2 : ¿Qué serían las cosas que tendrían que conversar?*

*Alfredo: ¿En caso de divorcio?*

*Mediadora 1 : En caso de divorcio*

*Alfredo: En caso de divorcio ¿Dónde tendría que ir a vivir yo?*

Ha sorprendido al equipo investigador la importancia que tienen las intervenciones afirmativas, que en este caso, registran una diferencia del 10% en menos con las preguntas, consideradas por todas las escuelas de mediación, como la intervención fundamental.

El hallazgo más importante ha sido la constatación de las secuencias de intervenciones, ya sea de 2 o más intervenciones realizadas por la misma o por ambas mediadoras. La retroacción de las partes a este tipo de intervenciones resultó óptima.

Citaremos algunas de estas secuencias:

*Mediadora 1: De ahora para adelante, en este momento, ahora a las 8:25 de la noche*

*Mediadora 1: ¿Vos querés seguir adelante el divorcio?*

*Mediadora 1: O ¿no querés seguir adelante el divorcio?*

*Alfredo: No, de ninguna manera, no quiero seguir el divorcio*

*Mediadora 2 : Y además de esto vos agregaste que estarías dispuesto a hacer algún tratamiento a consultar a alguien que los pueda ayudar a ver cómo puede ser que no se produzcan más...*

*Alfredo: Yo estoy dispuesto a dar otro paso más, ponerme a disposición de psicólogo, de lo que sea.*

*Mediadora 2 : Para que no se vuelvan a dar estos episodios tan difíciles y tan difíciles de controlar.*

*Carmen Yo por mi parte, yo no soy violenta, no estoy por sí nomás agrediéndote*

*Mediadora 1: Siempre ha sido problema. Entonces hay que inventar algo nuevo*

*Mediadora 1: ¿Qué podemos inventar?*

*Carmen: Siempre ha sido una limosna para nosotros (superponiéndose)*

*Mediadora 1: ¿Cómo podrían hacer?*

*Mediadora 1 : ¿Les interesa que arreglemos este tema?*

*Carmen Sí, sí. Tiene que ser así, él se ha comprado su caja de chicles, sus cigarros. Se toma su cerveza... yo tengo que gastarme para mi crema o algo para mí.... Yo nunca, sin ningún chicle sin nada... No es justo para mí.....*

En cuanto a las intervenciones complejas, que registraron 5 secuencias, que



constituyeron 2 equipos reflexivos, de dos secuencias cada uno y una historia alternativa, o sea un escaso porcentaje si lo comparamos con la cantidad total de intervenciones. Sin embargo, ha vuelto a ratificarse la importancia de este tipo de intervención, en función de la retroacción inmediata y mediata generada por los participantes. La historia alternativa, permitió que comiencen las partes a generar opciones para el logro de los objetivos.

La función primordial de los mediadores es comprender el punto de vista de las partes tanto sobre el problema como sobre sus objetivos y sus opciones, para luego favorecer la generación de transformaciones que permitan llegar a un acuerdo “a la medida de los participantes”. El 50% de las intervenciones en este caso fueron realizadas por las mediadoras con la intención de comprender y el 22 por ciento de ellas encaminadas a la generación de transformaciones. El rol de “mediador” queda ampliamente demostrado.

Con relación a las intervenciones focalizadas en el proceso, ha sido confirmada la hipótesis de la necesidad de establecer la “meta” del sistema cibernético, y para ello las mediadoras realizan más intervenciones que para la definición del “problema”.

La tarea de generar opciones, y no proporcionarlas los mediadores, queda ampliamente demostrada en la cantidad (169) intervenciones dirigidas a ese fin.

Se realizaron 78 intervenciones realizadas en forma sucesiva al comienzo de la mediación destinadas a la construcción del genograma. Esta secuencia generó resonancias de carácter negativo en las investigadoras, lo que permite concluir que no es una estrategia adecuada.

## **Conclusiones del caso**

La mediación en este caso resultó exitosa porque las partes lograron acuerdo en varias materias que les preocupaban y en las que no pudieron hacerlo, entendieron que una de las partes no le podía imponer a la otra una solución que satisficiera los intereses solamente de uno de ellos.

### **A) Como y porque se logra este acuerdo.**

Las mediadoras comienzan explorando el contexto familiar, redes de apoyo con que cuentan, la etapa exploratoria es fundamental para detectar potenciales conflictos. En este caso fueron muy importantes las intervenciones realizadas, destinadas a generar confianza en las mediadoras y en el proceso de mediación.

Es esencial, en esta etapa, como las mediadoras acogen los sentimientos de Carmen, sin exteriorizar algún reproche a Alfredo por los maltratos, logrando que el proceso continúe. Es determinante la imparcialidad que logran mantener las mediadoras.



Las intervenciones que hacen que las partes se proyecten al futuro, en este caso son muy buenas para generar otras soluciones y para sacarlas del estancamiento, logrando que se comuniquen de una manera diferente y logren ponerse en lugar del otro y llegar a acuerdos.

### **B) En que consiste este acuerdo**

- Intereses logrados de Carmen

Directos: Buen trato por parte de Alfredo, que la respete y termine el maltrato y los insultos.

- Intereses logrados de Alfredo

Indirectos: mejorar la convivencia y regular el cuidado de los chicos.

Directos: tema económico, como van a pagar las deudas.

- Intereses de ambos

Mejorar la comunicación y para poder continuar con el matrimonio y no llegar a la separación

### **C) Secuencias de Intervenciones**

En el caso de Carmen y Alfredo, las intervenciones más usadas fueron las preguntas y dentro de ellas las exploradoras, esencialmente para conocer el entorno de la familia y también para tratar de entender los conflictos entre las partes, para definir y aclarar puntos sustantivos, definir posiciones, examinar la profundidad de las razones que sostienen las posiciones, explorar la aceptabilidad de nuevas propuestas, y sobre todo para conocer sus intereses; llama la atención que en este caso las preguntas son mayoritariamente aclaratorias y las circulares son escasas, dentro de las intervenciones afirmativas la mayoría son comentarios y casi no existen las legitimaciones. Al analizar este caso, se entiende el porque de estas intervenciones, las partes están fuertemente aferradas a sus narrativas, fijas en sus posiciones y en varias partes tienden al estancamiento y son muy reticentes a ponerse en lugar del otro.

La secuencia de las intervenciones es esencial, el inicio con una etapa exploratoria exhaustiva, en relación a la duración del proceso, permite que además de las mediadoras, sean ellos los que puedan comprender sus historias y cuales son realmente sus conflictos.

Es clave, en este caso la elección de la técnica compleja del equipo reflexivo. Porque al escuchar las partes hablar a las mediadoras acerca de ellos y de lo que ellas piensan sobre sus problemas y de las estrategias que podrían utilizar para ayudarlos, hace que se miren en un espejo que les devuelve una imagen que ellos no conocían en la que no existen culpas sino que ayudan a solucionar sus problemas para que esto no se vuelva a repetir, nos parece que esta intervención unida a no hacer sentir a ambos culpables por la violencia y el maltrato, resultan esenciales para el éxito del caso.



## CASO 2: LAURA Y FERNADO

### Síntesis

La pareja constituida por Laura y Fernando, concurren a mediación derivados por una mediadora del Centro de Mediación de los Tribunales correspondientes a la Capital de una provincia Argentina.

El proceso se lleva a cabo en un solo Encuentro, en el contexto de pasantías por un mediador hombre y abogado, y una mediadora mujer y psicóloga.

La pareja lleva 23 días de separación, desde que Fernando se ha retirado de su hogar.

La familia está constituida por Laura y Fernando y dos hijas del matrimonio, y un hijo de Laura, Gastón, que ha sido reconocido por Fernando. El niño ignora esta situación.

Laura, ha concurrido a Tribunales a iniciar los trámites de divorcio, y de allí es derivada a una mediadora, quien les aconseja realizar un proceso de mediación.

Para Fernando, el problema radica en la educación de Gastón.

Para Laura el problema principal es la mala comunicación que existe entre ellos, y en segundo lugar la educación de su hijo.

Fernando quiere volver a la casa. Laura no está muy segura de ello.

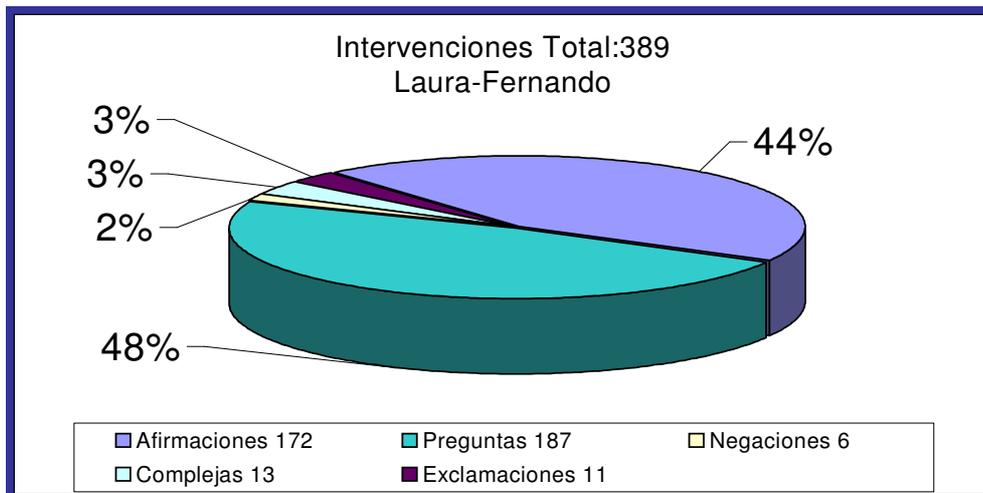
Se realiza un acuerdo parcial con el compromiso de iniciar una terapia familia, relacionada con la educación de Gastón y el manejo del secreto familiar, y continuar la mediación, con un mediador local, para no agravar el conflicto y poder acordar algunos temas mientras toman la decisión de continuar o no el matrimonio.

### ANÁLISIS CUANTITATIVO DEL MATERIAL

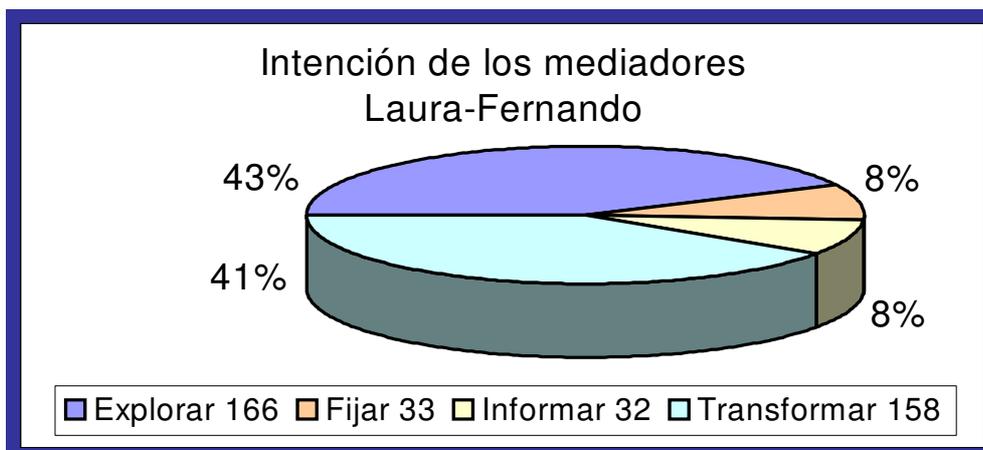
El diálogo mantenido durante el proceso de mediación fue subdividido en 757 secuencias, de las cuales 389 fueron intervenciones realizadas por las mediadoras.

El resultado de la clasificación de las intervenciones, de acuerdo a las categorías previamente especificadas, se presenta en los siguientes infogramas.

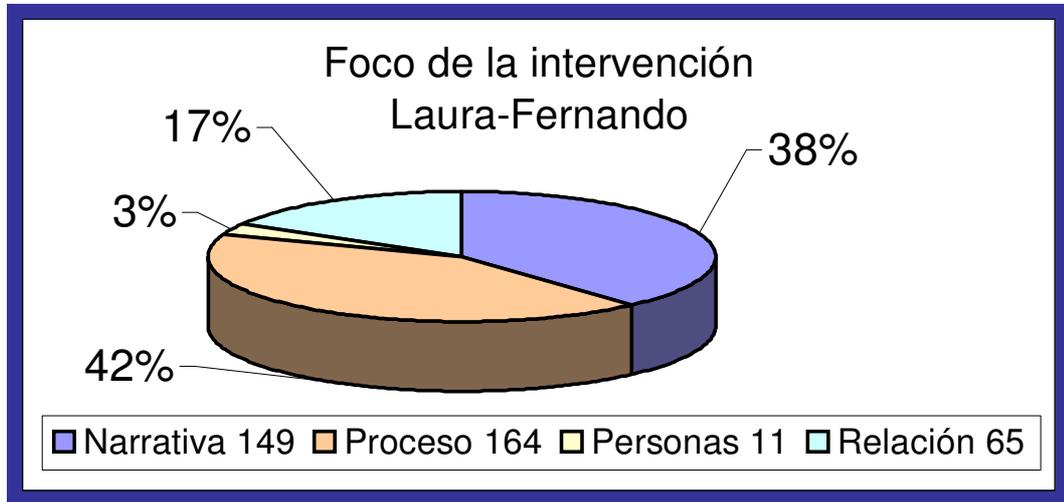
### TIPO DE INTERVENCIONES



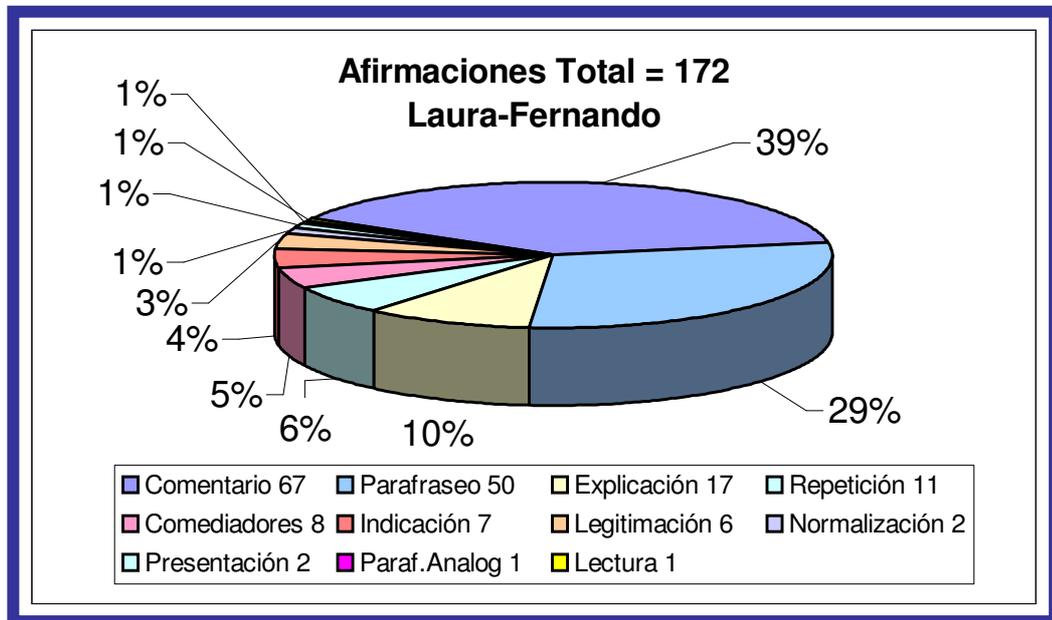
### INTENCIONES DE LOS MEDIADORES



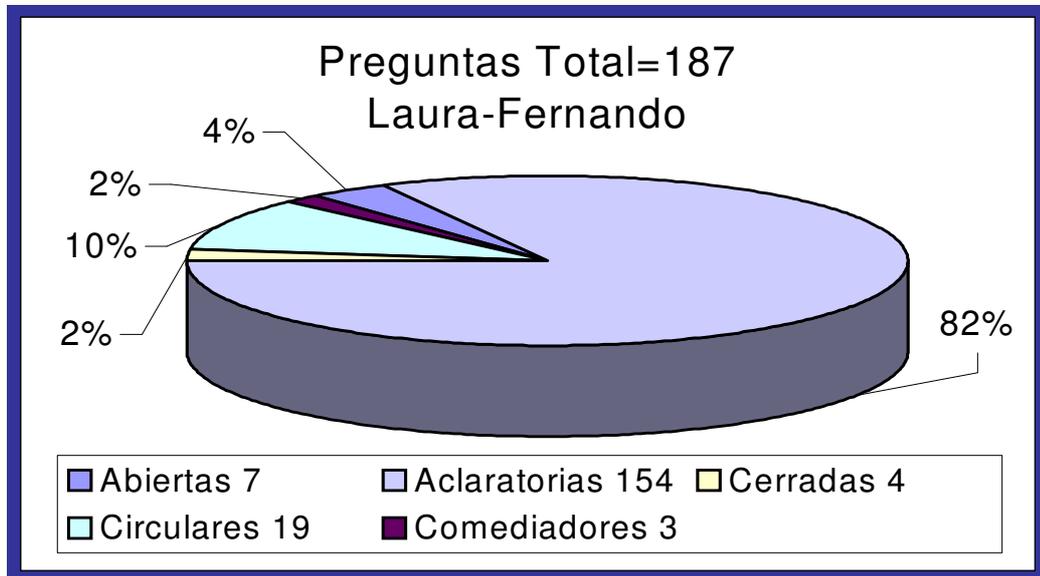
**FOCO DE LA INTERVENCIÓN**



**TIPO DE AFIRMACIONES**

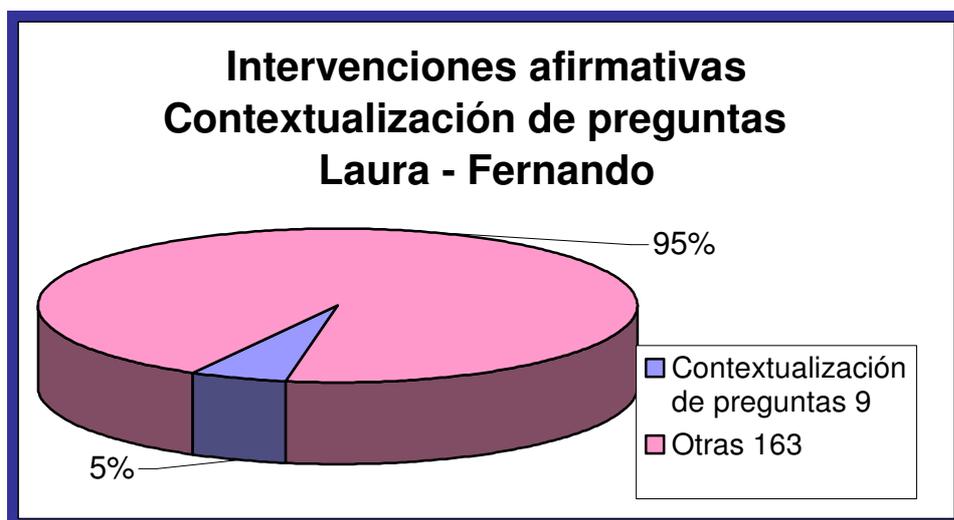


**TIPOS DE PREGUNTAS**

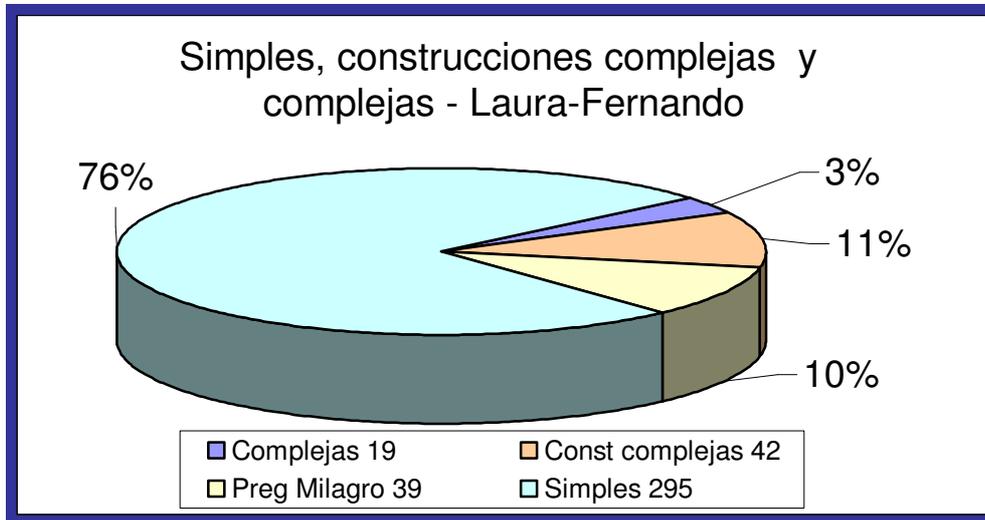


**SECUENCIAS DE INTERVENCIONES**

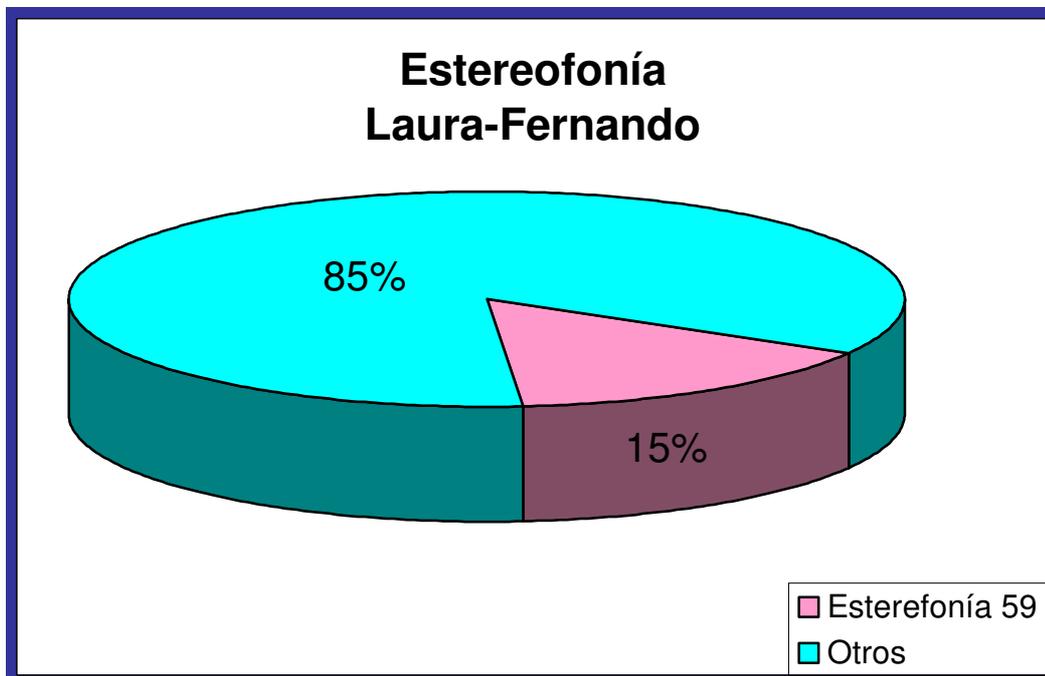
a) Contextualización de preguntas



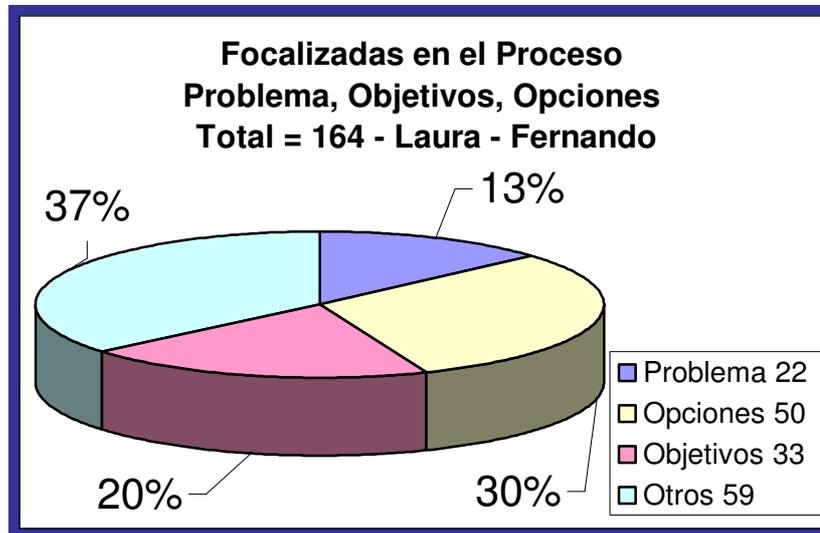
b) Construcciones complejas



c) Estereofonía



**PROBLEMA, OBJETIVO, OPCIONES Y ACUERDO**



**ANALISIS CUALITATIVO DEL MATERIAL**

Los dos participantes contestaron las preguntas que realizaron los mediadores, de forma tal que se estableció un diálogo entre todos. No obstante ello en 17 oportunidades los mediadores insistieron cuando la pregunta no había sido respondida, sobre todo con Laura, y relacionado con preguntas circulares. El siguiente ejemplo corresponde a una pregunta directa, realizada con la intención de reflexionar sobre los objetivos de ella.

Laura	<i>Porque incluso en este tiempo que hemos estado conversando siento que él no se siente preparado para volver, incluso el mismo hermano de él me dijo, a Fernando no lo veo como que está decidido a volver, porque ya salta que ...</i>
Mediadora	<i>No, pero por vos.</i>
Mediador	<i>Por vos.</i>
Mediadora	<i>Por vos, ¿vos querés que él vuelva?</i>
Laura	<i>Por mí... (silencio), por momentos sí, y por momentos no, porque a él le surgen muchas dudas ahora, a él le empezaron a llegar comentarios muy fuera de lugar, para mí, y si ya, aparte de no haber habido diálogo, entendimiento hasta ahora, la desconfianza de él hacia mí, creo que vamos a hacer un esfuerzo que va a caer en saco roto.</i>
Mediadora	<i>O sea, que si él tiene desconfianza, vos no querés que vuelva, es a veces no,</i>
Mediadora	<i>y ¿cuándo es a veces sí?</i>
Laura	<i>Cuando pienso en los chicos y se que no estaría bien separarlos de su papá ahora, de que ellos lo necesitan, yo también, pero pienso que estos días que él no estuvo, nos alejó muchísimo, a mí me hizo pensar mucho, como evaluarme todos estos años, las cosas que pasaron y que así como él tiene sus dudas de que no sabe si</i>



*vuelve o no, de que él no quiere volver para vivir mal, porque vivir mal directamente me dice: no vuelvo, este ...*

Las intervenciones afirmativas tuvieron nuevamente un lugar destacado, alcanzando el 41% del total, de las intervenciones, confirmando la importancia de éstas en la conducción del proceso.

Las secuencias de intervenciones por uno o por ambos mediadores, también estuvieron presentes

En la reunión conjunta inicial se desarrolló el siguiente diálogo:

- Laura. ...ninguno de los chicos son iguales y por ahí, no sólo a él, sino a mi también, el ver eso, de que los chicos no son iguales, pero, a la vez, siempre quise de que tratáramos de llevar las cosas...*
- Mediadora Yo me estaba refiriendo no a esas diferencias Laura,*
- Mediadora o sea, pensé que Uds. tienen diferencias como todas las parejas en cuanto a temas como la educación de los chicos,*
- Mediadora en cuanto a distintos temas que a vos te gusta hablar, hablar, hablar, hablar, y él no quiere hablar y se calla la boca, o sea, se va, y que esto es tan así permanentemente con respecto a Gastón, con respecto al chiste ...*
- Laura: Quizás las cuestiones nuestras, también cuestiones de pareja, personales. Yo, mezclo un poco la cosa...*
- Mediadora ¿Qué pensás que Laura te pediría a cambio?*
- Mediadora O sea: "está bien vos volvés a casa, pero vos, Fernando, hacés esto otro".*
- Mediadora ¿Qué te pediría Laura a cambio?*
- Fernando Damos vuelta en lo mismo, que ponga más paciencia, tal vez que no me cierre tanto, que me abra más para con los chicos, para con ella, que tengamos más diálogo...*

Llama la atención la gran cantidad de intervenciones estereofónicas, que llegan a constituir el 15% del total de intervenciones. Esto pone en evidencia la buena relación que existe entre los mediadores, que pareciera que pensasen al unísono. Al escuchar el audio de esta mediación, se comprende el poderoso efecto que esto tiene sobre los participantes.

Las intervenciones complejas en este caso merecen un capítulo aparte. Se realizaron: Equipos reflexivos, Historias Alternativas y la Pregunta del Milagro.

En la Historia Alternativa que se realiza después de la exploración del problema (en la secuencia 324 de un total del 757), o sea casi en la mitad del Encuentro, los mediadores realizan en el transcurso de la misma, un Equipo Reflexivo. Esta Historia Alternativa la tramitan los dos mediadores en forma estereofónica. Al finalizar la misma, las partes comienzan a dialogar por primera vez entre ellos y surge una de las opciones que luego constituirá parte del acuerdo.

La Pregunta del Milagro, se lleva a cabo con Fernando y en su desarrollo se realizan 39



intervenciones, casi todas preguntas sobre interacciones.

En cuanto a las intervenciones focalizadas en el proceso (164), se registraron 22 centradas en el problema, 33 en la construcción de la “meta” y 50 en la generación de opciones. Esto pone nuevamente de manifiesto la importancia que estas focalizaciones tienen para la conducción de procesos exitosos de mediación.

La función de los mediadores referida a la exploración del problema y a la generación de transformaciones, ocupó en este caso, la mayor parte del trabajo de los mismos, ya que de las 389 intervenciones que se realizaron 166 estuvieron centradas en la exploración y 158 en transformaciones.

Por último es bueno destacar el clima distendido que logran generar los mediadores en el proceso, ya que en diez oportunidades a lo largo del Encuentro se dan situaciones en las cuales, tanto los participantes como los mediadores, se ríen abiertamente.

### **Conclusiones del caso**

La mediación como proceso de solución pacífica de controversias tuvo éxito en este caso, por cuanto consiguió que las partes llegaran a un acuerdo, de manera de satisfacer los intereses de cada una de las partes y de ambas conjuntamente.

#### **D) Cómo y por qué se logra este acuerdo.**

Los mediadores en este caso, realizan muchas y cuidadosas preguntas exploratorias porque no se acaba de definir el conflicto común. En definitiva, las preguntas resultaron claves para el acuerdo parcial que se logró, porque las partes a través de las correspondientes respuestas se fueron aclarando, primero, consigo mismas y luego, en relación con el otro; por otra parte las respuestas permitieron a los participantes ir reflexionando y asumiendo su propia responsabilidad en el conflicto, por una respuesta inadecuada o insatisfactoria a las necesidades del otro, y facilitan la restauración de la comunicación,

##### **A) En que consiste este acuerdo:**

- Intereses logrados de Laura

Indirectos: Expresar su necesidad de comunicación con Fernando

Directos : Saber que Fernando estaba interesado en ella y en volver a casa

- Intereses logrados de Fernando

Indirectos: Constatar que Lucía no quería el divorcio tras la separación

Directos: Expresar su voluntad en restablecer la familia



- Intereses de ambos

Acordar la asistencia a un programa de terapia familiar para aprender a tratar a Gastón y después trabajar la vinculación entre ellos.

### **B) Secuencias de Intervenciones**

En el caso de Laura y Fernando, las intervenciones más usadas fueron las preguntas y dentro de ellas las exploratorias, nosotros consideramos que el uso de esta herramienta es esencial porque permite a los mediadores interiorizarse muy bien del tipo de familia, su entorno, redes de apoyo, los problemas de las partes, etc.; y unido al interés y la paciencia demostrados por los mediadores por escuchar la narrativa de las partes, favorece que éstas se muevan desde las posiciones a los intereses comunes, y gracias a la habilidad de los mediadores en el uso de las técnicas, las partes generan otras posibles soluciones que ellos por sí solos, no podían encontrar.

Consideramos que la secuencia de las intervenciones en este caso, es esencial para el éxito de la mediación, aunque la parte exploratoria del caso, puede parecer comparativamente muy larga en relación a la duración del proceso, permite, además de la interiorización de la historia de los participantes, generar un ambiente y clima propicio para la elección realizada por los mediadores de la técnica compleja que usarán para generar las posibles solución a los problemas que las partes traen a la mesa de la mediación.

En este caso, la forma de plantear la intervención compleja de la Pregunta del Milagro, es fundamental para a una de las partes de las posiciones a los intereses, y el momento en que se emplea es el preciso, lo que hace que la intervención sea muy natural y no aparezca forzada o fuera de lugar, por el contrario permite que Fernando vaya haciendo suya esta idea de la terapia, como una posible solución a sus conflictos. La secuencia de las intervenciones en este caso resulta determinante para el éxito del proceso, porque haber intentado el uso de la Pregunta del Milagro en otro momento, antes de concluir la etapa exploratoria, no habría producido el mismo efecto.

Creemos que además de las preguntas exploratorias, de la Pregunta del Milagro, resulta esencial para el logro del acuerdo, la construcción de la Historia Alternativa, la manera en que los mediadores la formulan, genera en las partes una mirada distinta a sus problemas permitiendo que ellos puedan pensar en otras soluciones a sus problemas.

No se realizaron reuniones formales por los niños, pese a que estaban presentes, por entender los mediadores, en este caso particular, que entrevistarlos contribuiría a su triangulación dentro de la problemática de los pareja de sus padres.



### CASO 3: CECILIA Y JOSÉ

#### Síntesis:

La pareja de Cecilia y José, acompañados por el hijo mayor de ambos, concurrieron a mediación, derivados por la Defensoría de Tribunales. La mediación se llevó a cabo en el contexto de pasantías. Condujeron el proceso un mediador y una mediadora. Se realizaron en total 3 Encuentros.

Se comenzó la mediación, Discurso de Apertura, con los tres, y luego se le pidió a Andrés, el hijo de ambos de 12 años, que esperase. Al finalizar la reunión conjunta con la pareja, se tuvo una reunión individual o privada con Andrés.

La familia estaba constituida por el matrimonio, cuatro hijos de ambos y un hijo de Cecilia; Celestino, que había dejado de vivir con ellos, a partir de episodios de violencia vividos con su padrastro.

Cecilia había tramitado una exclusión del hogar de José, la cual se había hecho efectiva. A posteriori de esta situación, José comenzó a visitar a la casa familiar para ver a sus niños. Se generó un nuevo episodio de violencia. José se llevó a los 3 hijos de la pareja con él. Se relataron una serie de situaciones de violencia doméstica.

En el momento de la mediación, José vive, desde hace 2 semanas y media, con sus tres hijos menores en la casa de su madre. Andrés, el mayor de los hijos del matrimonio vive con una tía paterna. Cecilia vive con Celestino en la casa de la madre de aquélla. La vivienda familiar está desocupada.

EL principal interés de Cecilia es ver a sus hijos, fundamentalmente al más chiquito, Luisito, de 2 años y 10 meses. Está totalmente decidida a continuar el divorcio. Concorre en ese momento a la Iglesia Evangélica, y esto es motivo de permanente discusiones entre la pareja.

José no ha abandonado la idea de volver a vivir con Cecilia.

El proceso de mediación se lleva a cabo en 3 Encuentros, con sucesivas reuniones conjuntas e individuales.

Se arriba a un acuerdo total.

#### ANÁLISIS CUANTITATIVO DEL MATERIAL

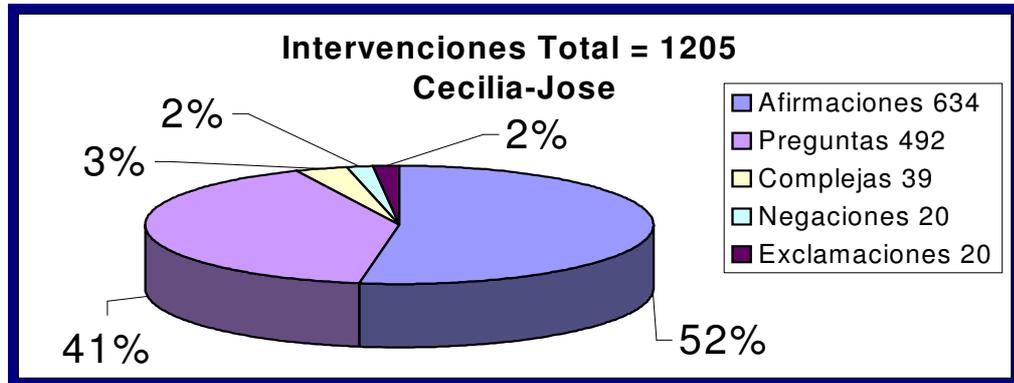
El diálogo mantenido durante el proceso de mediación fue subdividido en 2060 secuencias, de las cuales 1205 fueron intervenciones realizadas por los mediadores.

El resultado de la clasificación de las intervenciones, de acuerdo a las categorías

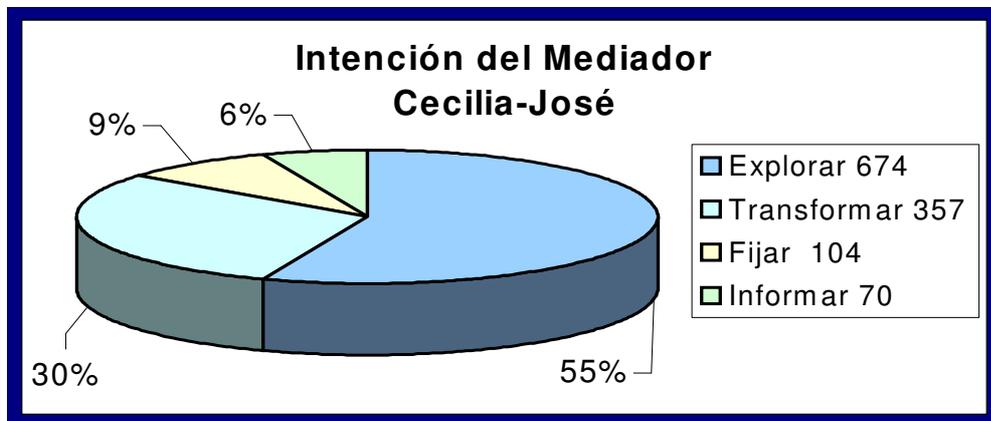


previamente especificadas, se presenta en los siguientes infogramas.

### TIPO DE INTERVENCIONES

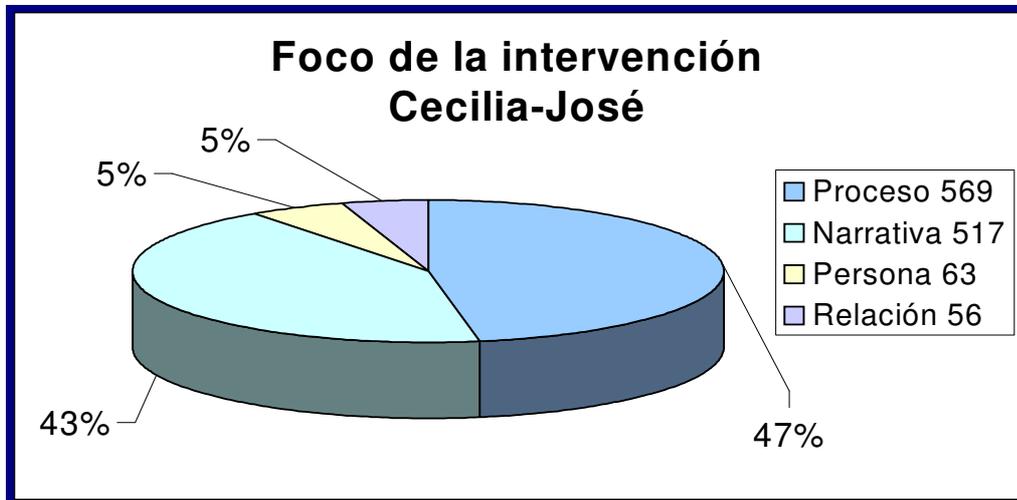


### INTENCIONES DE LOS MEDIADORES

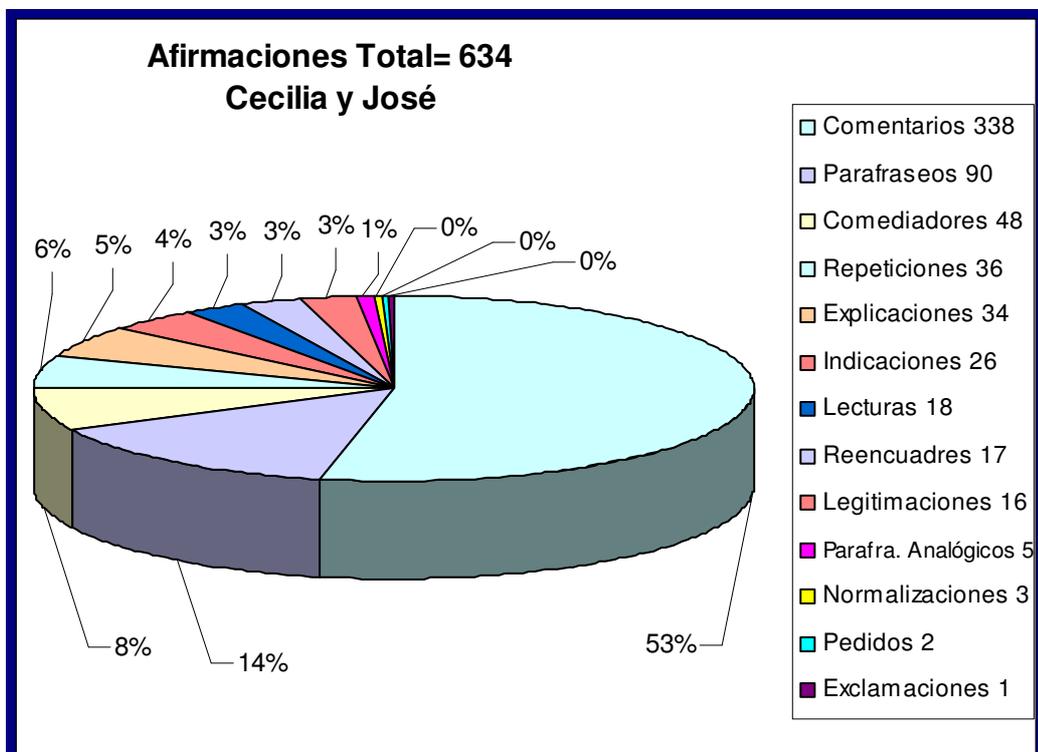




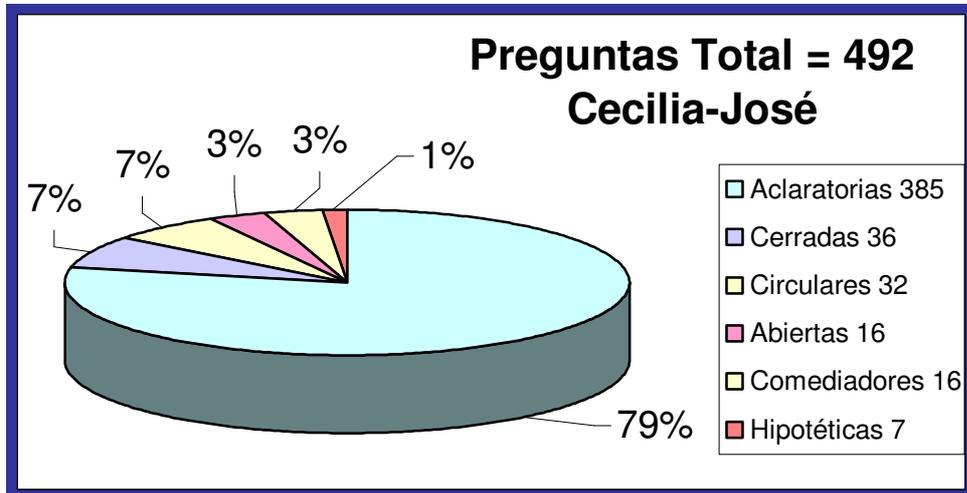
**FOCO DE LA INTERVENCIÓN**



**TIPO DE AFIRMACIONES**

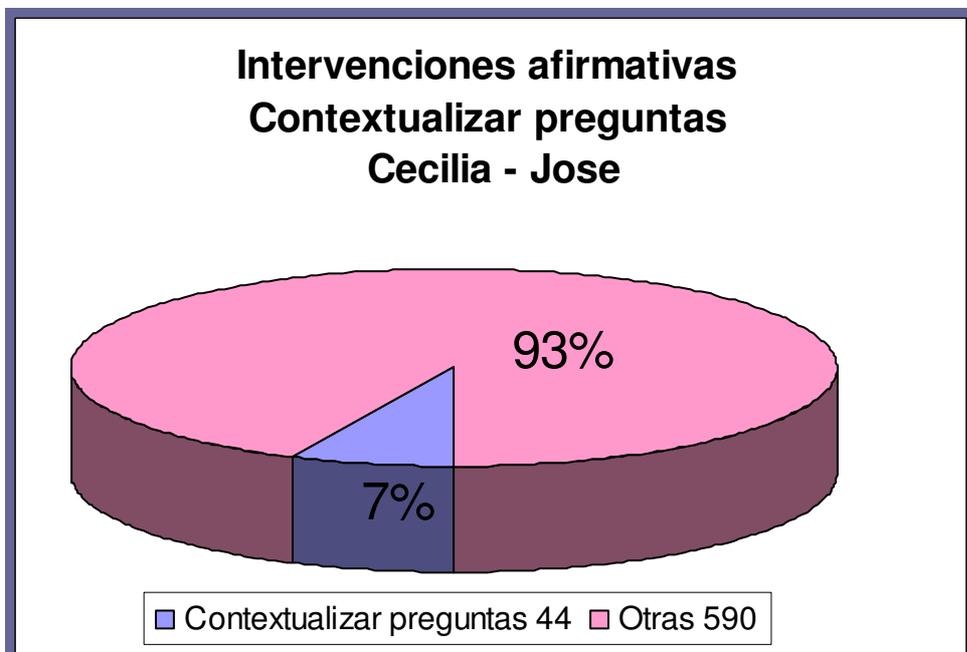


TIPOS DE PREGUNTAS

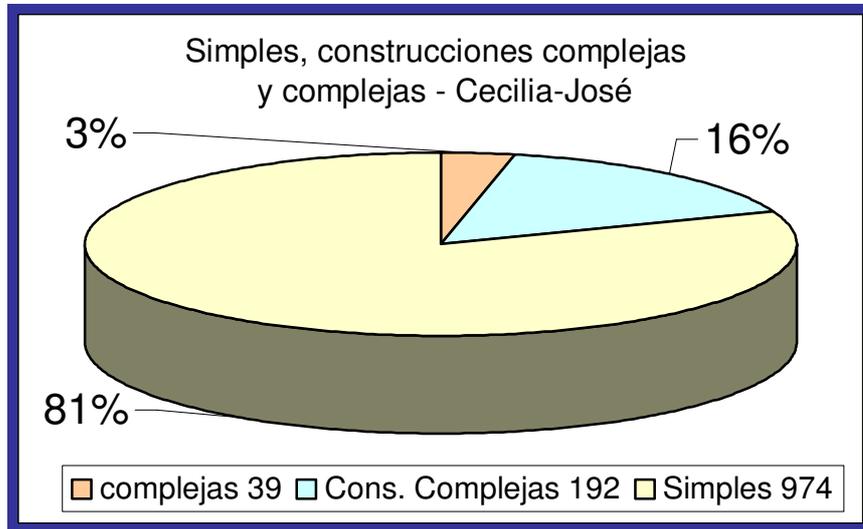


SECUENCIAS DE INTERVENCIONES

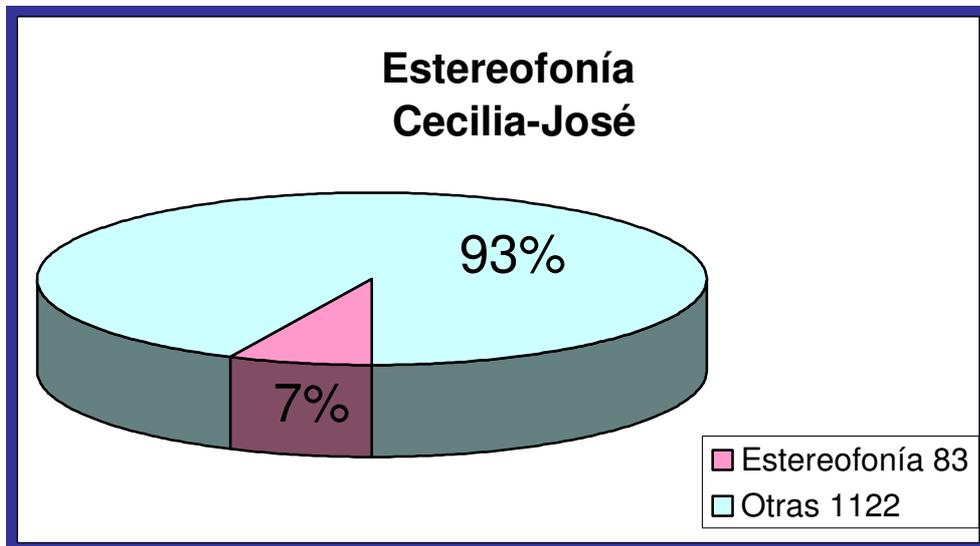
a) Contextualización de preguntas

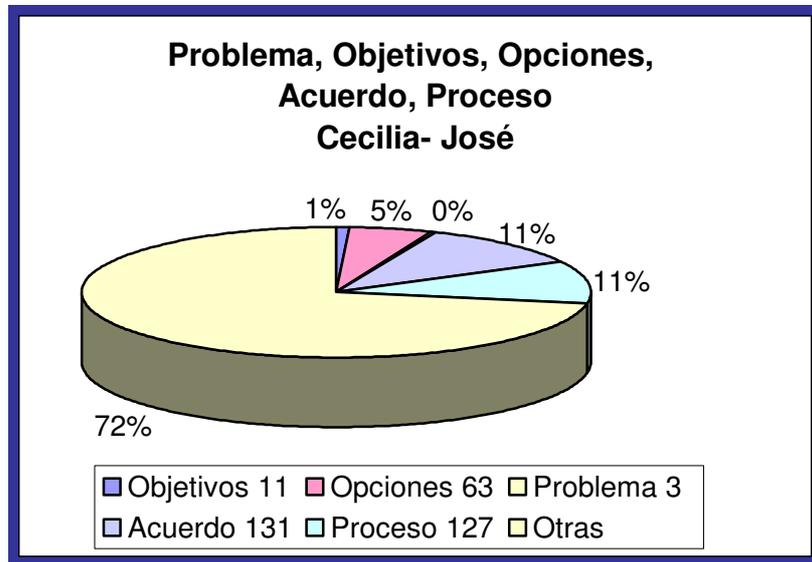


b) Construcciones complejas



c) Estereofonía



**PROBLEMA, OBJETIVO, OPCIONES Y ACUERDO****ANALISIS CUALITATIVO DEL MATERIAL**

Las preguntas fueron comprendidas y contestadas en su casi totalidad. Solamente en cuatro oportunidades, los mediadores debieron repetir la pregunta. Si tenemos en cuenta que en esta mediación se realizaron 1205 intervenciones, éstas “faltas de respuesta”, pueden prácticamente desecharse.

Las intervenciones afirmativas, superaron a las preguntas en un once por ciento. Más de la mitad de las afirmaciones fueron “comentarios”.

Las construcciones complejas ocuparon un lugar destacado en este proceso de mediación. Se registraron 192 secuencias que constituyeron 39 construcciones complejas. Las retroacciones de los participantes demostraron su efectividad. Ejemplos:

En la reunión conjunta inicial se desarrolló el siguiente diálogo:

*Cecilia: (llorando) no me haga pasar por esto, no puedo oírlo, no puedo estar aquí, no puedo escuchar más por favor, ¡basta ya!*

*Mediador: Cecilia, yo entiendo que es una situación muy violenta por la que vienen pasando Uds dos, vienen pasando por situaciones que son pesadas para Uds.*

*Mediador: José escucho todo lo que tu dijiste, que es tu manera de ver las cosas, cosas buenas y duras de él, porque son las cosas que cada uno tiene dentro suyo.*

*Mediador: Vos dijiste que era un hombre generoso, que él era un buen padre,*

*Mediadora: que no había hecho diferencia con...*

*Mediador: que no había hecho diferencias con los hijos*



- Mediador: y también dijiste cosas duras de él, cosas fuertes, y ésta es la manera en que suceden las cosas, hay cosas buenas y malas que nosotros pensamos de los otros...*
- Cecilia: Pero yo le dije que hablaría con la verdad y estuve hablando con la verdad. ¿entonces?*
- Mediador: (interrumpiéndola) pero no es una cuestión de verdad, es como cada uno vivió la situación, como cada uno de los dos vio la historia.*
- Mediador: Él también se quiso ir cuando Ud hablaba y nosotros le pedimos que se quedara y que en todo caso se pusiera a escribir las cosas que él necesitaba desagotar o que él necesitaba no escuchar de lo que Ud decía.*
- Mediador: Porque lo que sucede es que Uds. dos nunca han hablado sin pelearse de estas cosas. Seguramente Uds nunca han tenido un espacio donde cada uno haya podido escuchar toda la historia del otro sin que surgiera la agresión y la pelea y el enojo inmediatamente.*
- Cecilia: Nunca me ha dejado hablar, ni me ha dejado mi lugar*
- Mediadora: Pero en este lugar Cecilia, acá le dimos el lugar de expresarse libremente.*
- Mediadora: Yo sé que es muy doloroso, así como ha sido muy doloroso para José escuchar muchas cosas.*
- Mediadora: Yo le pediría si puede hacer un poquitito el esfuerzo de quedarse, si le resulta muy, muy doloroso en todo caso lo vemos. Yo le pediría que por una vez escuche toda la historia, le va a doler, pero le va a hacer bien oírlo.*
- Mediador: porque no es una cuestión de verdad o mentira sino de cuál es la historia, la historia suya, Ud la contó completa y él escuchó la historia suya, ahora queremos escuchar la historia de José sin que una de las dos tiene que ser cierta. Cada uno vive la realidad desde el lugar en donde está.*
- Mediadora: ¿es mucho lo que le pedimos Cecilia?*
- Cecilia: No, está bien (se queda)*
- Mediador: Ah esto es importante*
- Mediadora: No quiere que se separen de la madre*
- Mediador: ¿Y vos crees que ella quiere que los hijos se separen de vos?*
- José: No sé con todas las denuncias que me hace ella, parece que quiere hundirme*
- Mediador: No ella dijo que vos sos buen padre, que siempre te ocupaste de los chicos, que sos generoso, abierto.*
- Cecilia: Yo nunca se los negué a los chicos, jamás se los negué.*
- José: Yo digo así: yo quiero tener a los hijos, no sé si en mi casa o en la casa de mis padres. Yo los quiero tener a mis hijos, y que ella tenga un amplio régimen de visita, que vaya cuando quiera. Esa es mi idea. Yo puedo arreglarme con mis hijos. Estuve 2 meses y medio y ahora estuve 2 semanas y media. Yo creo que puedo darme vuelta con mis hijos.*
- Mediadora: Perdón, perdón, lo que decía el mediador es pensar, no una solución definitiva, sino para ayudar, no vamos a llegar a este punto de acá abajo directamente, lo que sí podemos hacer es bajando, digamos, estos poquitos. Entonces...*
- Mediador: Claro, la idea es, cuando uno comienza a pelearse, a pelearse, a pelearse es muy difícil pasar de ahí a ser gente que respeta todos los acuerdos, que está todo bien, y que nos ponemos inmediatamente de acuerdo en todo. Hay que ir de a poquito, comenzar a generar un tipo de relación diferente que les permita ir haciendo las cosas cada vez un*



*poquito mejor. No se puede pasar de una situación de pelea total a una situación de acuerdo total.*

*Mediadora: Hay que bajar la cuesta*

*Mediador: Hay que ir de a poquito.*

*Cecilia: ¿Sabe cuál es mi temor?*

*Mediador: ¿Cuál?*

*Cecilia: O sea, yo no tengo problema en que José se quede con Andrés, se quede con Dalmiro y con José, que son los tres más grandecitos. Estos chiquitos no necesitan cuidados especiales, si bien es cierto que ellos necesitan el afecto de sus padres, pero son chicos que se desenvuelven, al menos les enseñé a mis hijos que aprendan a desenvolverse, por ahí le falta la mamá, le falta el papá. Uds tienen que aprender. En ese sentido yo creo que mis hijos se desenvuelven. Pero Luis no.*

*Mediadora: Está bien, necesito ordenar, por ahí estoy medio confundida José, motivos para que no vivan con la mamá, uno, serían los problemas económicos, otro de los problemas es que te sentís resentido con la mamá*

*Mediadora: y que voy a decir algo feo ¿no? pero lo siento así, a lo mejor lo estoy entendiendo mal, por eso quiero comprenderlo,*

*Mediadora: ¿parecería que una forma de castigar a la mamá es que no vea a los chicos?*

*José: Sí, sí, Ud sabe que yo directamente la estoy castigando a ella. O sea, yo podría decirle a mis hijos, se cambian y listo, van a ver a su mamá, pero no lo quiero hacer porque veo que ella no hace nada por buscarlos...*

En estos ejemplos citados se pone de manifiesto la fuerza de las intervenciones que hemos denominado “estereofónicas” que en este caso se realizaron en 83 oportunidades.

A lo largo de los 3 Encuentros llevados a cabo en esta mediación se realizaron 5 Historias Alternativas (cuatro de ellas focalizadas en las narrativas y una en el proceso). En cuatro de ellas intervinieron los 2 mediadores, o sea que tuvieron efecto estereofónico. Una de las Historias Alternativas fue realizada como cierre de la entrevista individual con el hijo, Andrés.

También se utilizaron 5 Equipos Reflexivos. Todos resultaron ser exitosos, aunque en uno de los casos, una intervención de uno de los mediadores interrumpió el efecto, y fue necesario retomarlo más adelante.

La tarea de comprensión, fue ampliamente desarrollada por los mediadores, ya que el 56% de las intervenciones fueron realizadas con esta intención. Un alto porcentaje de intervenciones estuvo destinada a la generación de transformaciones, el 30 por ciento.

Se registró una sensible diferencia, en relación con los otros dos casos en cuanto a la focalización en la definición de problemas y establecimientos de metas. Es posible que esto se haya debido a que una de las partes, Cecilia, tenía muy claro cual era el problema y muy firme su meta: la decisión de no volver a vivir con José. Las intervenciones centradas en la generación de opciones llegaron al 5 por ciento. La elaboración y redacción del acuerdo insumió más del doble, un once por ciento. A diferencia de los otros casos, fueron necesarias



muchas intervenciones encaminadas a esclarecer el proceso (127).

Es de destacar que la palabra “*ahora*” resultó ser una palabra clave, ya que fue utilizada a lo largo de la mediación en 123 oportunidades. Podemos inferir que en una familia con tantos años de historia y tan apegados cada uno de ellos a su propia narrativa, los mediadores realizaron esfuerzos para actualizar el proceso.

Pese al difícil comienzo, que ha quedado relatado en uno de los ejemplos de construcciones complejas, y a la temática tan difícil y dolorosa narrada durante el proceso de mediación, los mediadores lograron generar un buen clima, y en 15 oportunidades, a lo largo de las casi 10 horas que duró la mediación, los participantes y los mediadores se rieron.

Una de las características específicas de este caso fue el uso de metáforas, alguna de ellas traídas por los participantes, fundamentalmente José, y retomadas por los mediadores, que dieron lugar a numerosos reencuadres. Especialmente algunas fueron retomadas en muchas oportunidades a lo largo del proceso. Entre ellas podemos citar: el conflicto visto como una “bola de nieve”; “echar leña o cenizas al fuego” para aumentar o disminuir los conflictos, “se encuentran en una rotonda, y de ella pueden salir muchos caminos”; “pende de un hilo”; “está prendido con alfileres”; “te está tirando un salvavidas”; etc.

S realizó una entrevista individual con el hijo traído a la mediación por el padre, a efectos de desinvolucrarlo de la situación de crisis de la pareja y permitirle expresar sus intereses. Él generó una frase que resultó impactante para los padres: “*Los quiero parejo*”.

## **Conclusiones del caso**

### **A) Como y porque se logra este acuerdo.**

En esta mediación, es esencial el manejo de la culpa que hacen los mediadores. En efecto, después del relato de Cecilia que además de extenso es impresionante, por el relato de las humillaciones y maltratos que contiene; los mediadores mantienen su imparcialidad, no aparecen impactados, ni hacen comentario alguno de condena al agresor ni de simpatía por la víctima, no se escandalizan por el relato y sin perjuicio de consolarla y de solidarizar con ella con gestos físicos cálidos y acogedores, son capaces de dar continuidad al relato y de mostrar gestos deferentes hacia José, y continúan con el proceso; a partir de esa instancia en que ella termina su relato y comienza el relato de José esto se va haciendo evidente. El hecho de no individualizar al culpable, introduce una variante en el sistema de relaciones conyugales de José y Cecilia, que se enfrentaban siempre desde esas posiciones, la retroalimentación de los mediadores hacia ambos en igual medida, que no es la reacción habitual a la que se han enfrentado, permite que ellos avancen y se muevan de sus posiciones de víctima y de victimario generando protagonismo en ambos, y ellos pueden reflexionar y decidir terminar con la violencia en la relación, además son capaces de descubrir otros objetivos fuera de ellos



mismos, que si comparten, “como el bienestar de sus niños” y continuando con el protagonismo ellos toman conciencia que ambos son responsables de la relación que construyen y que ésta produce efectos en los niños.

### **B) En que consiste este acuerdo.**

- Intereses logrados de Cecilia:  
Indirectos: desahogo de sus sufrimientos y restablecimiento de un principio de diálogo y contacto con José.  
  
Directos :
  - Obtener la tenencia de su hijo Lucas de 2 años 10 meses
  - Las visitas libres de los restantes niños de ambos
  - Auxilio económico de José de acuerdo a necesidades
  
- Intereses logrados de José  
Indirectos: alivio de la culpa y restablecimiento de las relaciones con Cecilia  
Directos :
  - Compartir con Cecilia el cuidado de los niños, sus padres le ayudaban
  - Ayuda de Cecilia para limpiar y cuidar la casa de ambos desocupada
  
- Intereses de ambos
  - Reestablecer la relación entre ambos en bien de los niños
  - La suspensión de las acciones legales mutuas interpuestas en Tribunales.
  - Preocuparse de la mantención de los bienes comunes.
  - Acordar la asistencia a un programa de asistencia a familias en crisis con terapia familiar

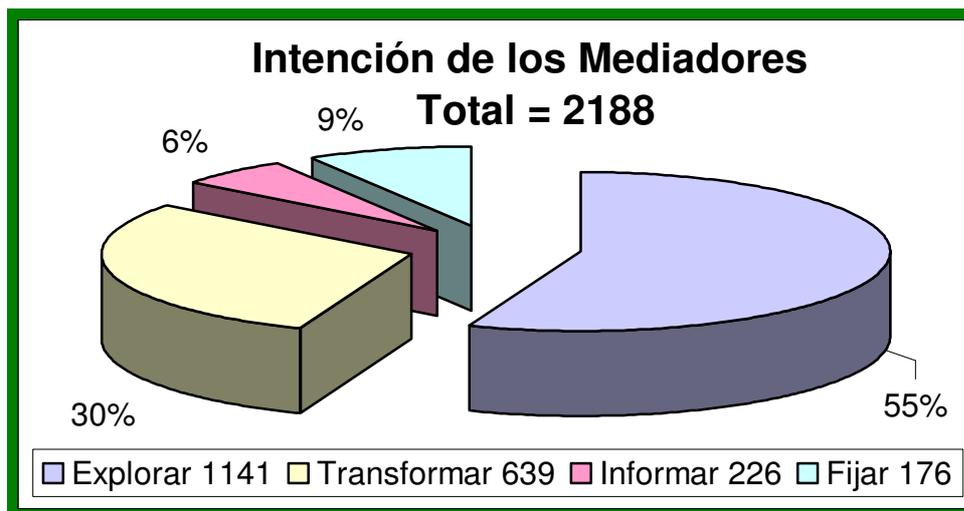
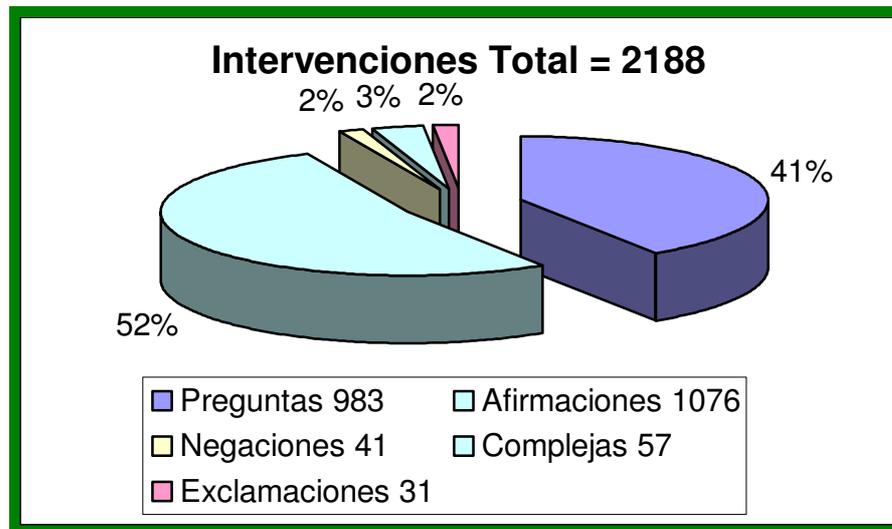
### **C) Secuencias de Intervenciones**

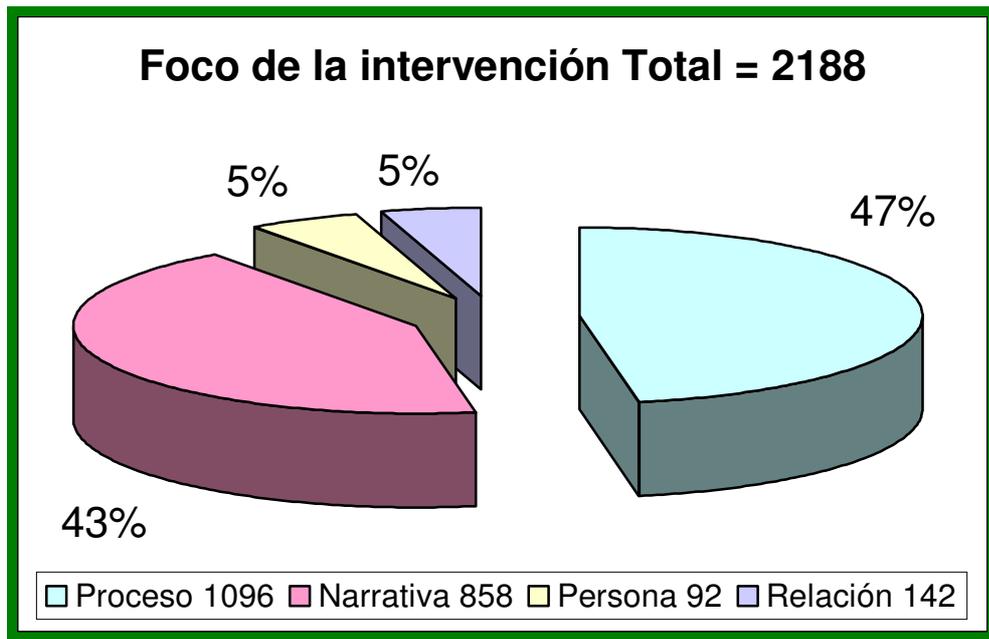
Las preguntas aclaratorias que surgen sobre el relato de Cecilia, son apropiadas porque tienden a precisar detalles del relato que van perfilando el conflicto desde su particular punto de vista.

### INFORMACIÓN TOTAL

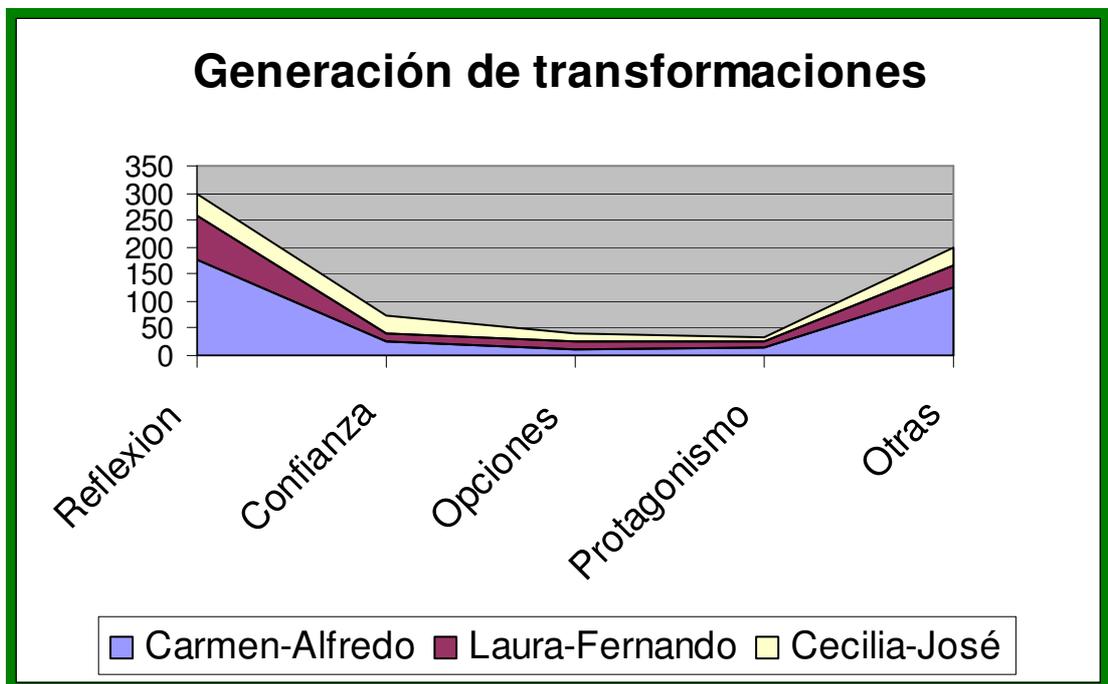
Se presenta a continuación los infogramas con relación a las tres categorías en las que se basó la clasificación de las intervenciones para la presente investigación y a otros datos totales, considerados de interés.

A este efecto se han sumado las intervenciones de conformidad con las características establecidas de los tres casos previamente desarrollados.

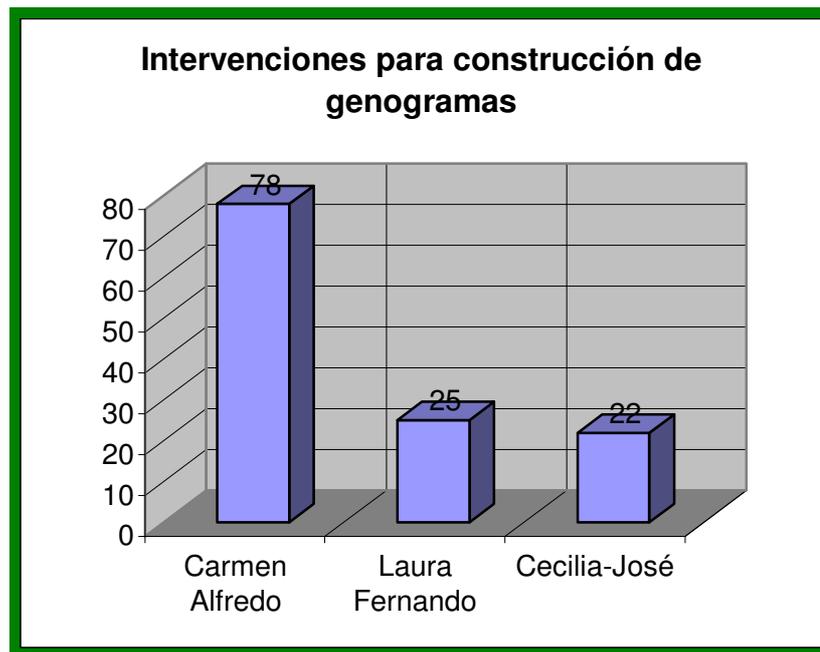




Se ha realizado una tabla comparativa de las intervenciones utilizadas en cada uno de los casos, con la intención por parte de los mediadores de generar transformaciones o cambios.



Se ha realizado un cuadro comparativo de las intervenciones realizadas para la construcción del genograma familiar.

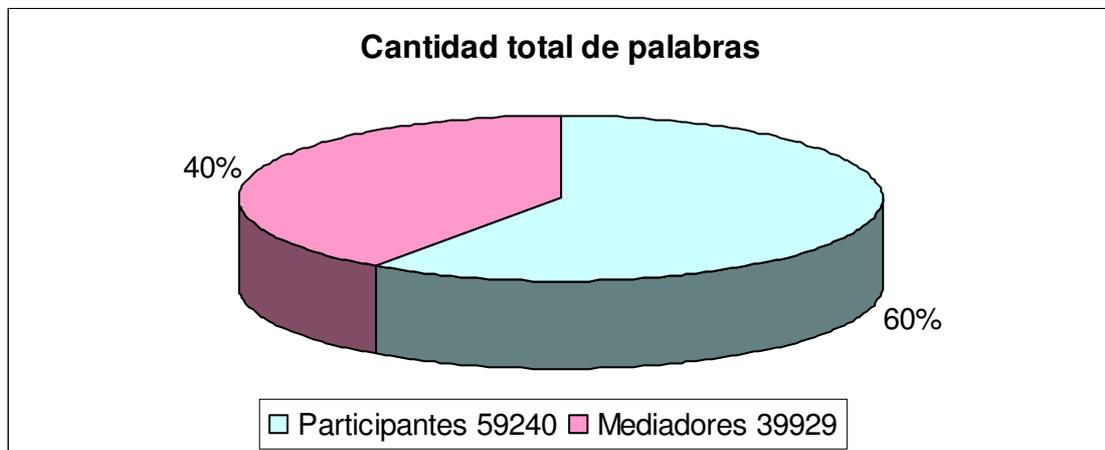
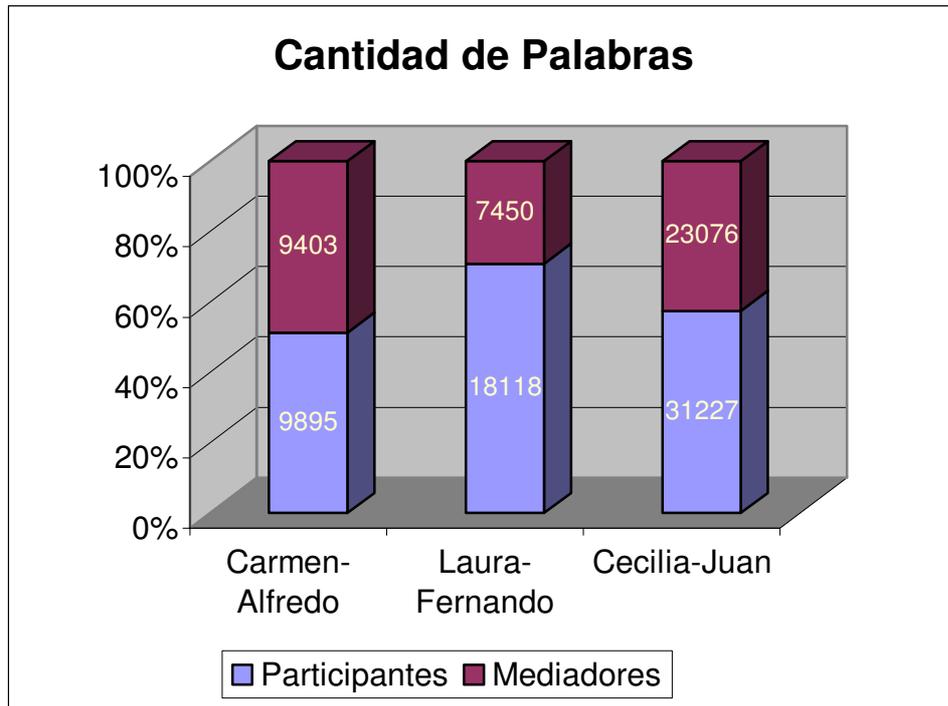


Todos los casos fueron transcritos, en su casi totalidad. Algunos párrafos de los participantes resultaron prácticamente inaudibles, debido a problemas de audio, sobre todo en las manifestaciones de alguna de las mujeres. Las intervenciones de los mediadores fueron transcritas íntegramente en todos los casos.

Las conversaciones desarrolladas a lo largo de los tres procesos de mediación fueron subdivididas en su comienzo en secuencias correspondientes a los turnos de participación.

Posteriormente fue necesario subdividir las secuencias de las intervenciones de los mediadores para facilitar la clasificación, ya que en un solo turno los mediadores implementaban varias intervenciones o técnicas diferentes. Este procedimiento arrojó un total de 4005 secuencias de las cuales 2188 correspondieron a las intervenciones de los mediadores. Pero de estos guarismos no pueden sacarse conclusiones acerca de la participación de mediadores y partes en la conversación debido a que una secuencia de un participante puede ser infinitamente más larga que una secuencia de intervención.

Por este motivo se contaron las palabras correspondientes a los participantes y al equipo mediador, en cada uno de los casos y luego se sumaron para una comparación total. Cabe recalcar que seguramente estos datos no son fidedignos en lo que a los participante se refieren, sí en el caso de los mediadores, por los problemas de audio ya citados.





**CAPITULO III**

**PRACTICA EN EL CENTRO DE MEDIACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DE PUENTE ALTO Y  
DE LA UNIVERSIDAD DE LOS ANDES Y SU RELACIÓN CON LA PRESENTE  
INVESTIGACION**



## I. INTRODUCCION

La práctica de Mediación Familiar la implementó el Instituto de Ciencias de la Familia de la Universidad de los Andes el año 2003 en un convenio con la Municipalidad de Puente Alto, y funciona en dicha municipalidad inserta en la Dirección de Desarrollo Comunal (DIDECO) en el Centro de Atención Familiar (CAF). Este centro, está integrado además de los mediadores de la Universidad de los Andes, por psicólogos, abogados, asistentes sociales, técnico social, que forman un equipo de trabajo interdisciplinario cuyo objetivo es apoyar a las familia solicitantes integralmente.

El **Centro de Mediación** funciona con el sistema de alumna/os supervisados por profesoras-mediadoras, una vez que estos han aprobado el post-título de mediación, inician la práctica observando casos reales en Puente alto en la *cámara Gesell*, y luego se les asignan casos en co mediación, con otros mediadores.

Este centro que se inicio como un proyecto piloto, ha cumplido una destacada labor en la comuna por la calidad profesional, interés, acogida y disposición de sus alumnas y alumnos mediadores, además de la excelente infraestructura, material de apoyo y colaboración de los profesionales y personal de la Municipalidad.

## II. Explicación del sistema de trabajo en el Centro

Las familias que solicitan atención en el Centro, ingresan:

- derivadas por el Tribunal de Menores o por el Tercer Juzgado Civil de Letras de Mayor Cuantía de Puente Alto, que es el Tribunal que actualmente tiene la competencia en las causa de Violencia intrafamiliar en la comuna, y las causas de la ley 19.747.
- derivados por otros profesionales que atienden a familias con conflictos posibles de resolver a través de la Mediación,
- por demanda espontánea,
- enviados por directores de colegios,
- por recomendación de personas que ya han sido atendidas en el Centro,
- por la Corporación de Asistencia judicial Metropolitana, en las causas de la ley 19.747.

Una vez que solicitan la hora, son recibidos por la técnico social quien hace una premediación y les asigna los mediadores desde una lista confeccionada previamente por



las profesoras.

### III. Tipo de casos

La mayoría de los casos que llegan al Centro (actualmente han ingresado 70), se trata de familias en que las parejas son convivientes y los conflictos a mediar generalmente son Pensión de Alimentos; Relación directa y regular con el padre (visitas) en algunos casos tuición; la mayoría de estos casos se encuentran cruzados por violencia y también casos en que algunos de los padres sufren de algún tipo de adicción.

El énfasis y principal objetivo de los mediadores de la Universidad es la protección de la familia fundada en el matrimonio y de los niños a través del fortalecimiento de la pareja, de su rol de padres y de los valores que se despliegan en las relaciones familiares, ayudándoles a encontrar una nueva forma de comunicarse y solucionar sus conflictos, todo ello través de la puesta en práctica de las técnicas y herramientas de la mediación, respetando y acogiendo la realidad de cada caso.

En la mayoría de los casos logramos llegar a acuerdos homologados en tribunales, también acuerdos privados, y en algunos se han producido reconciliaciones, y también casos en que no se ha llegado a acuerdo y posteriormente retoman la mediación y llegan a acuerdo.

### IV. Selección previa de casos para la investigación

Durante este año 2004, entre los meses de Abril y Noviembre han ingresado al Centro de Práctica de Puente Alto aproximadamente 40 casos, los que hemos observado, buscando posibles criterios para seleccionar preliminarmente los que utilizaremos en la segunda etapa de la investigación.

El criterio básico utilizado en la observación ha sido analizar la relación entre la intervención o secuencias de intervenciones y la posibilidad de logro del acuerdo., si existe dicha relación, y si es coincidente con la experiencia Argentina.

La metodología usada para la observación de los casos en el Centro ha sido a través de la creación e implementación por parte de una de las co-investigadoras de una ficha de observación (**Cuadro1**) que debe ser llenada por todos los mediadores que observan las sesiones de mediación y su posterior revisión en relación a los puntos relevantes



relacionados con la investigación.

De la observación de los casos, y posterior revisión y examen de las fichas de observación, se deduce la gran importancia que tiene dentro del proceso de la mediación la fase exploratoria y lo determinante que resulta en la obtención del acuerdo.

En los casos, donde las mediadoras con sus intervenciones no han agotado esta fase exploratoria y avanzan a la etapa generativa, les resulta muy difícil desplazar a las partes de las posiciones a los intereses, y muchas veces se produce un estancamiento en el proceso, y se encuentran con la resistencia de las partes a colaborar en la búsqueda de los acuerdos. Es solamente cuando vuelven a explorar y frente al relato de las partes, las mediadoras escuchan activamente, usan adecuadamente las técnicas del manejo de interrupciones y cuidan la imparcialidad, es que el proceso de mediación parece avanzar nuevamente y las partes se ven tranquilas y dispuestas a colaborar para construir una solución a los conflictos que traen a la mediación.

**Guía de observación de Mediación:**

- Fecha, Hora de inicio y término:
- Co mediadores:
- Caso N°:

CONTENIDOS	OBSERVACIÓN
1.- Preparación del <u>espacio físico</u> .	
2.- <u>Recepción</u> de las partes, abogados de las partes y/o terceros. Escenario y clima. Actitud del mediador. Agenda del mediador. Legitimación del rol de mediador.	
3.- <u>Presentación</u> de las partes y del mediador. Actitud de las partes	
4.- <u>El discurso de apertura</u> : contenidos mínimos y forma, adecuación al caso.	
5.- <u>El relato</u> de las partes: posiciones, intereses y necesidades.	

**Cuadro 1:** Ficha de observación de Sesión de Mediación del Centro Práctica



## V. Comparación con la experiencia Argentina

De la observación de los casos en el Centro y esbozando una comparación con los casos argentinos observados, y las intervenciones o secuencias de intervenciones y la relación de estas con la obtención del acuerdo; es posible formular algunas hipótesis preliminares que pueden orientarnos en la continuación de la investigación, lo que además nos permitiría potenciar desarrollar y mejorar las habilidades de nuestros mediadores; y a las familias participantes recibir una atención más adecuada a su realidad, respetando su idiosincrasia y valores.

Alguna de las hipótesis, que podemos formular relacionadas con las observaciones en el Centro de Puente Alto y con nuestras resonancias de los casos argentinos, es:

- Los mediadores deben trabajar completa y exhaustivamente la fase exploratoria, y ésta debe ocupar una porcentaje importante del total de las intervenciones; a pesar de la tendencia actual, que es la obtención rápida del acuerdo y excluir del relato de las partes todo lo que no tenga relación directa con el tema en discusión; nuestra experiencia muestra que todas aquellas intervenciones en que se escucha activamente el relato, acogiendo los sentimientos y el dolor de los participantes y todo en lo que ellas necesitan ser escuchadas, producen el efecto de centrarlas en sus intereses, incluso en las intervenciones en que el foco estaba centrado en provocar otro efecto.

En este punto, es importante analizar que va a pasar con las mediaciones efectuadas bajo la vigencia de ley 19.947, que en su artículo 75 establece que el proceso de mediación no podrá durar más de sesenta días, contados desde que el mediador haya recibido la comunicación del tribunal que le informa su designación.

- La importancia de respetar la secuencia en el proceso de legitimación, para producir el efecto de empoderar a las partes y establecer un equilibrio entre ellas, esta secuencia es:

- I. Los mediadores deben legitimar a cada parte frente a cada uno de ellos. (interno).
- II. Después deben legitimar a cada parte frente a sí mismas. (empoderamiento)
- III. Luego intentar que se legitimen entre ellos.(reconocimiento)

En la experiencia de nuestro Centro, si algún mediador o mediadora no respeta esta secuencia, por ejemplo primero no legitima a la parte frente a él mismo, es inútil que trate de empoderar o intentar el reconocimiento de una parte a otra. Al contrario, cada vez que los mediadores legitiman respetando esta secuencia,



producen el efecto de empoderar a la parte que estaba en desigualdad, reestableciendo el equilibrio entre los participantes, facilitando el logro de los acuerdos,

- Otra hipótesis que sería muy interesante comprobar, es lo importante que resulta para mantener el proceso de mediación y llegar a un acuerdo, es que los mediadores puedan mantener la imparcialidad, aun en aquellos relatos cargados de emociones fuertes, con explosiones de rabia, relatos de abuso, etc.

Las observaciones en la sala detrás del espejo, son ampliamente coincidentes, en que si uno de los comedidores por cualquier motivo pierde su imparcialidad, aunque no lo manifieste con palabras, incluso aunque no esté conciente de ello el mediador, el lenguaje analógico es tan potente, que las partes de alguna manera lo notan, produciéndose inmediatamente una resistencia de la parte que se siente en desventaja.

- Un aspecto muy interesante que hemos observado en los casos mediados en nuestro Centro, es la reacción de los participantes en la mediación frente a la firma del acuerdo en que las partes prestan consentimiento expreso para participar en la mediación. Este aspecto no es un tema menor, porque la experiencia conocida de los otros centros de Mediación en Chile, era que solamente se les explicaba a las partes en que consistía la mediación y sus características y se les preguntaba si consentían en continuar en la mediación, y no se les hacía firmar un acuerdo, y esto se explicaba, por las características culturales, sociológicas, etc., de los chilenos que son más desconfiados que los argentinos y si desde el principio se les hace firmar algo, prefieren no participar en la mediación.

Nuestra experiencia ha sido completamente diferente, se les explica en que consiste la mediación, que están siendo observados, se presentan las profesoras que supervisan y forman parte del equipo de mediación y ayudan desde el otro lado del espejo en su caso, contribuyendo a la solución de sus conflictos y las partes firman el acuerdo en que prestan consentimiento expreso para participar en la mediación, pudiendo retirarse cualquiera de ellos cuando lo consideren conveniente, y se estipula que los mediadores y ellas quedan obligados a mantener bajo reserva toda la información que se conozca dentro del proceso de mediación. Hasta ahora no hemos tenido problemas, de las partes al firmar este acuerdo, incluso en los últimos casos, por ejemplo N° 61, las partes fueron informadas que además iban a ser filmadas y no tuvieron objeción alguna, incluso varias veces en el relato se dirigían a la cámara, sin manifestar algún tipo de contrariedad por este hecho.



## VI. Proyección

En la actualidad tenemos la posibilidad de continuar la investigación, a partir del estudio de casos mediados en nuestro Centro, sobre casos chilenos, conducidos por mediadores titulados en la Universidad de Los Andes, y en el contexto de nuestro actual ordenamiento jurídico, en el que la mediación ha sido implementada por la ley de matrimonio civil que comenzó a regir desde el 18 de Noviembre del presente año y también por la entrada en vigencia a partir del 1° de Octubre del año 2005 de la ley N° 19.698. que crea los Tribunales de Familia y regula de la mediación de una manera más completa y más de acuerdo a su naturaleza que la ley 19.947 y permite en el contexto de esos procesos proteger a la familia y a sus integrantes. La continuación de la investigación, centrada en el contexto chileno nos permitiría ratificar o rectificar los hallazgos realizados a partir de los casos Argentinos.

Nuestro Centro de Mediación, cuenta, ahora, con una cámara de filmación en video, lo cual permitiría tener en soporte digital las mediaciones que los participantes acepten ser filmados como parte de este proceso de investigación, y hacer un análisis sistemático de las intervenciones de los mediadoras, clasificar sus secuencias e identificar la cantidad de cada tipo de intervención intervenciones o secuencias de intervenciones y la relación existente entre ellas y la posibilidad de llegar a acuerdo y si existe un tipo de intervenciones que sean utilizadas preferentemente en la mediación familiar con casos chilenos.



**CAPITULO IV**  
**CONCLUSIONES**



## CONCLUSIONES

### Comentario preliminar

Al observar y analizar las intervenciones de los mediadores en estos tres casos, y su relación con la teoría general de sistemas y teoría cibernética, nos resulta evidente que las familias funcionan como un todo, y para ayudar a generar acuerdos entre sus miembros, no depende tanto de saber qué ocurrió tiempo atrás, ni de la personalidad individual de los miembros de la familia, sino de las reglas internas del sistema familiar, en el momento en que lo estamos observando, como se relacionan entre ellos, para ayudarlos a modificar las conductas o variables que hacen que el sistema se comporte como lo está haciendo en este momento.

Los sistemas interpersonales como parejas matrimoniales, familias, pueden entenderse como circuitos de retroalimentación, ya que la conducta de cada persona afecta la de cada una de las otras y es, a su vez, afectada por éstas

Así, en los sistemas existirían dos fuerzas:

- a) la fuerza homeostática, que haría que el sistema continuase como estaba anteriormente
- b) La fuerza morfogenética, contraria a la anterior, que sería la causante de los cambios del sistema.

Estas dos fuerzas permitirían que el sistema se mantenga estable o se adapte a situaciones nuevas gracias a los mecanismos de retroalimentación.

En alguno de los casos observados, vemos la relación directa entre las intervenciones del mediador y la respuesta del sistema, sobre todo la tendencia a mantenerse como estaba, sin cambiar, porque uno de los subsistemas (miembro de la pareja) se siente amenazado frente al cambio que surge como una opción para la solución del problema, en este caso el sistema reacciona rápida y eficazmente frente a cualquier intento, de alterar su organización, (retroalimentación negativa); evidentemente, se trata de un tipo indeseable de estabilidad.

Esta reacción homeostática, se produce cuando las partes de alguna manera sienten que no han sido acogidos sus sentimientos, o no se ha empoderado suficientemente a alguno de ellos, o creen que los mediadores han dejado de ser imparciales, lo que hace que la parte permanezca estancada y se resista al cambio. Corregido esto, se produce en el sistema la retroalimentación positiva y las intervenciones del mediador son utilizadas, para activar los mecanismos de crecimiento (morfogénicos) y generan un movimiento hacia el cambio, es decir, a generar soluciones a los conflictos existentes entre las partes y que traen han traído la mesa de mediación.



### Confirmación de la hipótesis

La hipótesis establecida para esta investigación: *“Los mediadores eligen las intervenciones basándose en la retroacción de las partes. Este proceso se realiza en forma intuitiva, dado que está relacionado con el componente analógico de la comunicación”* fue ampliamente confirmada.

El análisis de las elocuciones, además, permite concluir, que no sólo los componentes analógicos son tenidos en cuenta por los mediadores, sino también los componentes digitales, dado que en todos los casos, los mediadores estuvieron permanentemente atentos a las respuestas verbales que ofrecían los participantes, de tal forma, que cuando una pregunta no era respondida, se insistía repetidas veces en la misma, hasta lograr la respuesta.

El análisis de los datos individuales de cada caso en particular y de la totalidad de ellos, de acuerdo a las características establecidas permite arribar a las siguientes conclusiones preliminares, las cuales deberán ser confirmadas con futuras investigaciones.

El hallazgo más sorprendente se refiere a la cantidad de elocuciones que realizan los mediadores, que resultan pertinentes al proceso, pero que no han sido identificadas dentro de las técnicas, herramientas o intervenciones por los autores de libros de mediación, ni son enseñadas en los cursos que se imparten sobre la materia.

En todos los casos se registraron relatos muy largos por alguna de las partes, no obstante ello, los mediadores generaron restricciones al centrarse en los elementos que podían conducir a la definición del problema, de los objetivos y de las opciones conducentes al logro del acuerdo.

En relación a los *objetivos* de esta investigación a partir del trabajo realizado, ha quedado demostrado que las intervenciones realizadas por los mediadores, en los tres casos, siguen un orden de complejidad creciente, a saber:

- a) En las tres mediaciones, se registran al comienzo intervenciones de preguntas y afirmaciones, hasta la secuencia 350, que comprende las fases I, y II, es decir Inicio y Definición de Problema. Sólo en uno de los casos a esa altura se había llegado a la Fase III Objetivos. Las escasas construcciones complejas, se refirieron a explicaciones acerca del proceso.
- b) Las intervenciones complejas no se registran antes de la secuencia 360, en ninguno de los casos.
- c) Cuando los mediadores realizaron 2 o más preguntas en forma sucesiva, los participantes contestan a la última, de lo que se desprende que una técnica eficaz es realizar una sola pregunta por vez.

Para la mejor comprensión hemos sintetizado las restantes conclusiones en cuatro grupos, tres de ellos referidos a las categorías: Tipo de intervenciones; Intención de los mediadores; y Focalización de la Intervención, agregando un cuarto grupo de Conclusiones



Especiales.

**2) Tipo de intervenciones:**

- a) Las afirmaciones ocupan el primer lugar en la escala, y entre ellas se destacan las que hemos denominado “Comentarios”.
- b) Le siguen las preguntas, y dentro de este tipo se destacan las preguntas aclaratorias.
- c) Las denominadas “Construcciones Complejas”, integradas por 3 o más intervenciones realizadas por uno de los mediadores o por ambos, han resultado, en los casos analizados, sumamente eficaces. Les hemos asignado este nombre, por estar compuestas por varias elocuciones y generar efectos similares a las denominadas Complejas. Sucesivas investigaciones deberán profundizar acerca de las mismas.
- d) La secuencia de intervenciones, denominadas “Estereofónicas”, permiten comprender la relación entre los mediadores y tienen un fuerte impacto sobre los participantes.
- e) Las intervenciones complejas, si bien son escasas en cada uno de los casos, tienen un alto impacto en lograr que los participantes reflexionen acerca de su problema, objetivos y/u opciones. En la mayoría de estas intervenciones participaron estereofónicamente ambos mediadores.
- f) Se registró una intervención doblemente compleja, en uno de los casos, que incluyó dentro de la Historia Alternativa, un Equipo Reflexivo entre los mediadores.
- g) La secuencia de pregunta-respuesta, registró en todos los casos un altísimo porcentaje de logro. En las circunstancias que los participantes no respondían a lo preguntado los mediadores insistieron en la pregunta.

**3) Intenciones de los mediadores al realizar las intervenciones:**

- a) En los tres casos la intención principal de los mediadores estuvo centrada en la exploración de lo manifestado por las partes.
- b) La segunda intención registrada, también en los tres casos, fue la de generar transformaciones. Dentro de esta clase de intervenciones, aquellas encaminadas a producir reflexión en las partes fueron las más significativas.

**4) Focalización de la intervención**

- a) En los tres casos la focalización estuvo principalmente centrada en el proceso.
- b) Dentro de las intervenciones centradas en el proceso, la focalización en los objetivos, resultó determinante a efectos de fijar la “meta” del sistema cibernético de mediación, y permitió comparar permanentemente lo producido por las partes y las intervenciones de los mediadores, con dicha meta, facilitando a los mediadores la conducción del proceso.
- c) La focalización en las narrativas de los participantes ocupó el segundo lugar.



**5) Conclusiones especiales:**

- a) Las intervenciones focalizadas en la construcción del genograma, en el caso de Carmen y Alfredo, resultaron tediosas para las investigadoras. En este caso ambas partes pertenecían a familias numerosas. La construcción del genograma realizada en los otros dos casos, a lo largo del proceso resultó más amena.
- b) La insistente utilización de la palabra “ahora”, especialmente en uno de los casos, permite inferir la intención de los mediadores de desempantanar a la familia de su historia y centrarlos en la actualidad para facilitar que se proyecten en el futuro. Esto es coincidente con el objetivo de la mediación de centrarse en el futuro.
- c) La comparación total entre las palabras utilizadas por los participantes y los mediadores arroja un importante diferencia (60%-40% respectivamente). Esta diferencia es seguramente mayor, debido a las dificultades en el audio en los momentos que intervienen los participantes; y a que han sido incluidas en las elocuciones de los mediadores: los discursos de apertura (en el caso de Carmen y Alfredo realizado 2 veces, por la llegada tarde de Carmen), y las lecturas de los convenios de confidencialidad y de los acuerdos. Todo ello pone de manifiesto la actitud de escucha de los mediadores necesaria para la conducción de mediaciones.
- d) En el caso de las mediaciones realizadas por un equipo constituido por un mediador y una mediadora, puede llegarse a vislumbrarse un compromiso de género entre el mediador y el hombre y entre la mediadora y la mujer. Este punto requeriría un análisis exhaustivo y genera la pregunta de si, en los casos en los que intervienen sólo mediadoras, que es lo más usual, no se está generando un desbalance de poder al no ser comprendidas, por una cuestión de género, algunas manifestaciones de los hombres.

**COMENTARIO FINAL**

La realización de esta investigación resultó apasionante para las investigadoras y generó la necesidad de realizar sistemáticamente este tipo de trabajos, que permiten reflexionar sobre las acciones, decires y reflexiones de los mediadores, deconstruir las narrativas de los procesos de mediación y cuestionar creencias y supuestos que los mediadores tenemos acerca de lo que hacemos.



### INFORME SOBRE LAS CUENTAS DEL PRESENTE PROYECTO

El Presente proyecto se aprobó con un monto total de \$3.990.000, para ser ejecutados durante el año 2004. De ese monto \$3.000.000 correspondían a gastos por honorarios que se ejecutaron en un 100%

El ítem destinado a viajes se gastó en un 93% y los gastos operacionales en un 53%.

Es así como tuvimos un excedente de \$325.139.

Actualmente se está solicitando el usar este dinero para hacer un número de copias del informe final que se está presentando. Esto permitiría entregar un ejemplar a cada una de las investigadoras y dejar algunas copias en biblioteca para ser usadas en los programas de estudio del ICF. También serviría para realizar una futura investigación en la misma línea de desarrollo.