



Universidad de los Andes

Investigación sobre la redefinición del problema en mediación,
como base para lograr el acuerdo.

Instituto de Ciencias de la Familia
Universidad de los Andes

Equipo Investigador:

Marinés Suares

Violeta Espinoza

Isabel Fernández

Marta López – Jurado

Claudia Tarud

Financiamiento FAI 2006.

Presentación

Se presenta en Informe final y anexos de la investigación sobre la “Redefinición del problema en mediación, como base para lograr el acuerdo”.

Este proyecto se desarrolló gracias a los fondos ganados en el Concurso Interno de la Universidad de los Andes FAI 2006.

El Equipo de Investigación comenzó con 6 investigadores, Marínés Suares de Argentina, Marta López – Jurado, de España, Violeta Espinoza, Isabel Fernández, Claudia Tarud y Sandra Gelb de Chile, todas profesoras del Instituto de Ciencias de la Familia de la Universidad de los Andes. Por diversos problemas, la profesora Sandra Gelb no pudo continuar el trabajo y se retiró del equipo de Investigación a los 4 meses de comenzado el proyecto. El resto del equipo continuó su labor, distribuyendo las tareas de acuerdo al tiempo y los roles asignados para cada uno.

En cuanto al desarrollo de la investigación, esta se desarrolló de acuerdo a la planificación preestablecida en el proyecto original, salvo lo relativo a la entrega de los informes finales, los que demoraron un mayor tiempo que el asignado. Este tiempo adicional contó con las autorizaciones pertinentes y no implicó un aumento de recursos económicos.

Respecto al uso de los recursos asignados, estos se ejecutaron paulatinamente, de acuerdo a lo presupuestado.

Se adjunta a este informe la planilla que da cuenta exacta de los recursos asignados y usados, según cada ítem predeterminado en el proyecto.

Los resultados obtenidos han sido presentados en dos Congresos Internacionales sobre Mediación Familiar y han reestructurado el Curso de Taller de Mediación y de Teoría del Conflicto del programa de Postítulo en Mediación Familiar de la Universidad de los Andes. Adicionalmente, se está trabajando para publicar en informe final.

Claudia Tarud Aravena

Investigadora Responsable.

Investigación sobre la redefinición del problema en mediación,
como base para lograr el acuerdo.

ABSTRACT

This study analyzes the problem definition sequence unfolded by parts involved in mediation, redefinitions done by mediators, and the effect that this produces in process.

Sample analysis would indicate that more important than definition and redefinition of problems is definition of objectives, and redefinition of such that mediators do.

To center mediator's interventions in objectives, more than in problems, would collaborate in diminishing adversarial climate, and fortify parts protagonism.

RESUMEN

Este estudio analiza la secuencia de definición de problemas desplegados por las partes en la mediación, las redefiniciones que de éstos hace el mediador y el efecto que esto produce en el proceso.

El análisis de la muestra señalaría que tanto o más importante que la definición y redefinición de los problemas es la definición de objetivos que hacen las partes y la redefinición de los mismos que hacen los mediadores.

Centrar las intervenciones de la mediación más en los objetivos que en los problemas, colaboraría en disminuir el clima adversarial y fortalecería el protagonismo de las partes.

1. Introducción

En la actualidad, la mediación ha cobrado relevancia como forma de resolución de conflictos; su objetivo es que las partes lleguen a solucionar sus problemas en forma pacífica a partir de conversaciones y negociaciones entre ellas; la tarea del mediador consiste en colaborar a que todo esto suceda.

La presente investigación se realizó a partir de la observación directa y/o de las videograbaciones de 60 casos de mediaciones familiares realizadas por equipos de co-mediación, en el Centro de Mediación de Puente Alto, Santiago de Chile, en el marco de un proyecto de investigación financiado por la Universidad de Los Andes y de 10 mediaciones familiares realizadas en diferentes provincias de la Argentina. (ver tabla n°1). Se seleccionaron 15 casos (12 chilenos y 3 argentinos), se transcribieron las reuniones iniciales de la mediación, con el objetivo de identificar las definiciones de problemas y las técnicas que utilizaban los mediadores en la redefinición de los mismos.

Se utilizó como marco teórico los desarrollos de los Modelos de Mediación de Harvard, Narrativo y Transformador¹, las teorías de conflicto y la teoría cibernética.²

Con relación a las teorías de conflictos se realizó una investigación bibliográfica de las mismas en el campo de la resolución de conflictos, en psicología y en terapia familiar.³

La hipótesis de la investigación era que la buena redefinición de los problemas era fundamental para el logro de mediaciones exitosas. Esta hipótesis no fue confirmada.

Del análisis y evaluación de las mediaciones, entre otras conclusiones, se determinó la importancia que reviste la focalización en los objetivos y en la redefinición de los mismos.

¹ Ver anexo 1: "Modelos de Mediación"

² Ver anexo 2: "Teoría Cibernética"

³ Ver anexo 3: "Teorías de Conflicto, Análisis Bibliográfico"

Tabla 1: Cuadro resumen casos analizados

N° Caso	Partes	Sexo Mediadores	Materia solicitada	Materia Acuerdo	Acuerdo / No acuerdo	Tipo Acuerdo
1 Chileno.	Padre Madre	Mujer Mujer	Alimentos, Régimen de Visitas	Alimentos, Régimen de Visitas.	Acuerdo escrito	Homologado Juzgado de Familia
2 Chileno.	Padre Madre	Mujer Mujer	Alimentos	Alimentos, Régimen de Visitas	Acuerdo escrito	Homologado Juzgado de Familia
3 Chileno	Padre Madre	Mujer Mujer	Régimen de Visitas Alimentos,	Alimentos, Régimen de Visitas	Acuerdo escrito	Homologado Juzgado de Familia
4 Chileno	Madre Vecina	Mujer Mujer	Tuición Alimentos	Tuición	Acuerdo escrito	Homologado Juzgado de Familia
5 Chileno	Padre Madre Abuela	Mujer Hombre	Alimentos Tuición a abuela	Alimentos	Acuerdo Escrito	Privado
6 Chileno	Padre Madre Abuela	Mujer Hombre	Tuición a abuela	Tuición	Acuerdo escrito	Homologado Juzgado de Familia
7 Chileno	Padre Madre	Mujer Mujer	Alimentos, Reg. Visitas Mejorar la comunicación	Alimentos, Régimen de Visitas	Acuerdo escrito	Homologado Juzgado de Familia
8 Chileno	Padre Madre	Mujer Mujer	Alimentos, Régimen de Visitas madre Tuición al padre	Alimentos, Régimen de Visitas madre Tuición al padre	Acuerdo escrito	Homologado Juzgado de Familia
9 Chileno	Padre Madre	Mujer Hombre	Alimentos, Régimen de Visitas	Alimentos, Régimen de Visitas	Acuerdo escrito	Homologado Juzgado de Familia
10 Chileno	Padre Madre	Mujer Mujer	Alimentos, Régimen de Visitas		No Acuerdo	

11 Chileno	Padre Madre	Mujer Mujer	Alimentos, Régimen de Visitas		No Acuerdo	
12 Chileno	Madre Hija	Mujer Mujer	Mejorar Convivencia entre madre e hija	Maneras de mejorar la comunicación	Acuerdo Verbal	Privado
13 Argentino	Padre Madre	Hombre Mujer	Volver a casa Secreto familiar Comunicación Divorcio	Asistencia a terapia Familiar Mediación	Acuerdo Parcial	Privado
14 Argentino.	Padre Madre	Mujer Mujer	Violencia Divorcio Problemas de dinero	Buen trato Control del dinero	Acuerdo escrito Parcial	Privado
15 Argentino.	Padre Madre	Hombre Mujer	Violencia Problema económico Divorcio	Visitas Propiedad Casa	Acuerdo escrito Total	Privado

2. Marco Metodológico

Objeto de análisis:

La presente investigación se desarrolló a partir de 60 mediaciones realizadas en el Centro de Mediación de Puente Alto, Santiago de Chile observadas por alguna de las integrantes del equipo investigador, y diez mediaciones realizadas en la Argentina, en el contexto de formación de mediadores, siendo una de las mediadoras intervinientes, una de las integrantes del equipo de la presente investigación. Todas las mediaciones que integraron la investigación fueron videograbadas, con conocimiento y autorización expresa de los mediadores y de los mediados.

Se seleccionaron quince mediaciones, doce de ellas realizadas en Chile y tres llevadas a cabo en Argentina. Esta selección se efectuó en función de la calidad de los videos y del audio, a efectos de que permitiese la desgrabación de las partes pertinentes.

Todas las mediaciones seleccionadas, se refirieron a conflictos familiares.

Hipótesis:

- El éxito de los procesos de mediación está íntimamente relacionado con la redefinición del problema, realizada por los mediadores y aceptada por los mediados.
- Las técnicas del parafraseo y el resumen, son de suma utilidad para la redefinición que a posteriori se realiza. La aceptación por parte de los mediados queda establecida cuando los mismos incluyen en su narrativa la redefinición realizada.

Objetivos generales y específicos de la investigación:

Objetivo general

Identificar intervenciones o técnicas que faciliten la redefinición del problema del conflicto.

Objetivos específicos:

- Identificar tipos específicos de preguntas que faciliten la redefinición del problema.
- Identificar intervenciones afirmativas, a saber parafraseos y resúmenes, que faciliten la redefinición del problema.
- Identificar otro tipo de intervenciones, que no tienen hasta el momento una categoría específica y que resulten conducentes a la redefinición del problema.

Diseño metodológico

El diseño metodológico comprendió las siguientes etapas:

1. Constitución del equipo investigador.
2. Análisis bibliográfico de los conceptos de conflicto, problema, disputa y crisis.
3. Trabajo de investigación.

1) Constitución del equipo investigador.

El equipo investigador fue interdisciplinario e internacional. Se realizaron reuniones con las integrantes, se fijaron pautas de trabajo, objetivos y plazos para su realización.

2) Análisis bibliográfico de los conceptos de conflicto, problema, disputa y crisis.

Se realizó una búsqueda de autores pertenecientes al campo de la resolución de conflictos y de campos afines, tales como la terapia familiar y la conflictología.

Se seleccionaron los siguientes autores: William Ury, Jeanne M. Brett, Stephen B. Goldber, Eduard Vinyamata, Remo Entelman, Jay Haley, Paul Watzlawick, John Weackland, Richard Fish, Edward De Bono, Morton Deutsch, Marínés Suares, Brian Muldoom y Frank S. Pittman.⁴

3) Trabajo de investigación.

En el trabajo de investigación se siguieron en los siguientes pasos:

- Análisis bibliográfico.

Se realizó en base a dos ejes: los modelos de mediación y las teorías sobre conflicto.

- Observación directa y videograbación de casos.

Se solicitó a los mediadores y mediados del Centro de Mediación de Puente Alto -Santiago de Chile- la autorización para ser observados y videograbados, a través de un vidrio de visión unidireccional, con conexión de audio y video, a efectos de participar de la presente investigación. No se registraron negativas de los mediados y la colaboración de los mediadores para participar de esta instancia fue comprometida y total.

Los casos argentinos correspondieron a mediaciones familiares ya realizadas, videograbadas con la debida autorización de los mediados y de los mediadores.

- Observación de los videos.

Todo el equipo observó los videos y a partir de la calidad de los mismos, fundamentalmente del audio, se llevó a cabo la selección.

- Selección de los casos a investigar.

El principal factor que influyó en la selección fue la calidad técnica del material de videograbación. Si bien todos los casos se referían a conflictos familiares, la selección de los mismos no se debió al tipo de "problema" del caso.

⁴ Ver anexo 3: "Teorías de Conflicto, Análisis Bibliográfico" y bibliografía general.

- Observación minuciosa de los videos y selección de secuencias.

A partir de la selección realizada se observaron minuciosamente la totalidad de los videos y se identificaron las secuencias que correspondían a nuestra investigación. Para unificar las secuencias seleccionadas, se consideró –únicamente- la reunión inicial conjunta. Hubo tres excepciones a esta regla:

- a) dos casos en los que se explicitó en la reunión conjunta violencia intrafamiliar y los mediadores actuantes continuaron la “exploración de problemas” en reuniones individuales, con el objetivo de no transformar a la mediación en una situación iatrogénica
- b) un caso en el cual fue necesaria la presencia del padre, que no había asistido al primer encuentro, por lo tanto se llevó a cabo un segundo encuentro, del cual se tomó sólo la reunión conjunta.

- Desgrabación y transcripción de la etapa de la mediación que corresponda a la definición y redefinición del problema.

La presente investigación se fue realizando a medida que iban llevando a cabo las mediaciones. Un equipo de colaboradores realizó la transcripción de las mismas.

- Identificación de las definiciones y redefiniciones de problemas.

Para la realización de estas dos etapas, se generó un modelo de análisis y evaluación de las partes seleccionadas de las mediaciones, que constó de diferentes 8 rubros a saber: Técnica utilizada, definición del problema, redefinición del problema, tipo de redefinición (reformulación o anclaje), técnica utilizada en la redefinición (parafraseo o resumen), aceptación o rechazo de las redefiniciones, comentarios de las investigadoras y grandes preguntas.

Al comenzar a realizar estas etapas con las primeras mediaciones desgrabadas se presentaron dos inconvenientes:

- a) Diferencias conceptuales en relación a las técnicas o intervenciones utilizadas, que dificultaban la clasificación. Esto nos llevó a establecer claramente una definición de términos.

b) En el análisis y evaluación de los 8 primeros casos, quedó claro para el equipo, que la hipótesis: *–El éxito de los procesos de mediación está íntimamente relacionado con la redefinición del problema, realizada por los mediadores y aceptada por los mediados–* no se verificaba, ya que en un ochenta y cinco por ciento (85%) de estos casos los mediadores actuantes no habían realizado una redefinición del o de los problemas, no obstante las mediaciones habían sido exitosas: es decir llegaron a acuerdo que, además, en 7 de los 8 casos fueron homologados en el Tribunal y los participantes se habían retirado satisfechos de la mediación. A partir de esta constatación y -más allá de que la no verificación de la hipótesis era un dato importante que aportaba la investigación al campo de la resolución de conflictos- el equipo decidió incorporar dos nuevos rubros para el análisis y dos nuevas etapas en el proceso de investigación a fin de generar algún conocimiento positivo, que permitiera comprender alguno de los factores que influyen en el éxito de las mediaciones. Estos rubros y etapas fueron:

- Identificación de los objetivos.
- Identificación de las redefiniciones de objetivos.

Para la realización de estos nuevos pasos de agregaron al modelo de análisis los siguientes ítems: Definición de objetivos, redefinición de objetivos, tipo de redefinición (reformulación o anclaje), técnica utilizada (parafraseo o resumen), aceptación o rechazo de las redefiniciones por él o los participantes.

- Análisis de secuencias e intervenciones.

Luego se analizaron las secuencias de intervenciones a fin de identificar y categorizar las técnicas más utilizadas en las redefiniciones y la aceptación de las mismas por parte de los mediados.

- Análisis estadístico y evaluación.

Posteriormente se procedió a establecer los valores para cada uno de los ítems establecidos.

- Análisis cualitativo y evaluación.

A partir de los datos obtenidos se llevó a cabo la significación cualitativa de los mismos

- Elaboración de conclusiones.

Finalizada los análisis y las evaluaciones cuantitativa y cualitativa se generaron las conclusiones pertinentes.

3. Categorías usadas en esta investigación

Ante la diferente nomenclatura establecida por los autores investigados con relación a las técnicas, el equipo investigador estableció las siguientes definiciones para lograr la unificación de conceptos a aplicar en la investigación. Estas definiciones tienen como objetivo operativizar la investigación.

Problema: Es algún objeto o circunstancia, que una o varias personas significan como un obstáculo, que impide vivir armónicamente, ya sea con uno mismo, con los otros o con el contexto. Desde la teoría de la narrativa “el problema” pertenece al elemento “temas”.

Definición del problema: Es la narración del problema, desde el punto de vista de los mediados.

Redefinición del problema: Es la narración del problema, desde el punto de vista de los mediadores. No se basa en lo verdadero o correcto, sino que genera una mirada diferente sobre el problema. Es siempre aportada por los mediadores, y debería ser realizada sobre alguno o algunos de los temas-problemas mencionados por los mediados. Las redefiniciones de problemas pueden realizarse utilizando tanto reformulaciones como anclajes.

Objetivos: Es la meta a la que se quiere llegar. Desde la teoría de la narrativa es uno de los “temas”.

Definición de objetivos: es la meta a la que quiere llegar alguna o ambas partes. En el contexto de la mediación es aquello que el y/o los participantes dicen que esperan alcanzar al finalizar el proceso de mediación. Los objetivos pueden ser individuales o conjuntos.

Redefinición de objetivos: Es la formulación del o de los objetivos desde la perspectiva de los mediadores. Es siempre aportada por los mediadores, y debería ser realizada sobre alguno o algunos de los temas-objetivos mencionados por los mediados. Las redefiniciones de objetivos, igual que las de problemas, pueden realizarse utilizando tanto reformulaciones como anclajes.

Intervenciones relacionadas con las redefiniciones de problemas y objetivos.

Podemos dividir las intervenciones en dos tipos:

1) **Anclaje:** intervenciones que realiza el mediador con la cual éste tiende a fijar, subrayar, dar peso a alguna idea que ha sido aportada por alguno de los participantes. En el proceso de mediación se identifica por la repetición, que realiza el mediador, de las mismas palabras utilizadas por alguna de las partes, aunque generalmente, con un cambio en la acentuación.

2) **Reformulaciones:** intervenciones que realiza el mediador con la cual intenta decir casi lo mismo que ha dicho algún participante, pero utilizando otras palabras, recurriendo a metáfora y/o eliminando connotaciones negativas de personajes.

Las reformulaciones podemos clasificarlas en:

a) **Legitimación:** intervención en la que cualquiera o ambos personajes de la narrativa quedan connotados positivamente. Es una de las técnicas privilegiadas del modelo narrativo.

b) **Parafraseo:** consiste en repetir alguna frase o relato, usando palabras diferentes. El parafraseo es

una técnica típica del modelo de Harvard.

c) Resumen: Es muy similar al parafraseo, pero se diferencia de éste en que, no sólo elimina las connotaciones negativas, sino que incluye siempre una connotación positiva de los personajes. Es una intervención característica del modelo narrativo.

d) Empowerment: Intervención realizada por el mediador con el objetivo de aumentar en los participantes la conciencia de la propia capacidad para resolver problemas. Es muy semejante a la legitimación, aunque se diferencia de ésta en que la legitimación opera sobre las narrativas. Esta intervención es propia del modelo transformador.

e) Reconocimiento: Afirmación en la cual una parte reconoce a la otra algo positivo. Es siempre dada por los participantes. Los mediadores no pueden realizar reconocimientos. Es la otra intervención del modelo transformador.

f) Externalización: Es una intervención compleja que se realiza en varios pasos secuenciales. En virtud de la cual el problema se "saca fuera" de las personas y se convierte en algo con entidad propia. Estimula la separación de las personas del problema y el protagonismo de las partes.

4. Análisis cuantitativo y evaluación

Redefinición de problemas y de objetivos:

A partir del análisis y evaluación de las quince mediaciones se arribaron a los siguientes datos:

Los mediados realizaron 205 definiciones de problemas. Los mediadores llevaron a cabo 61 redefiniciones. Esto significa que solamente se redefinieron el 30% de los problemas expresados.

En tres de los primeros ocho casos chilenos, no se realizó por parte de los mediadores ninguna redefinición de problemas. Los mediadores chilenos no realizaron redefiniciones de problemas en el 80% de los casos, o sea sólo se registraron un 20% de redefiniciones. Este escaso porcentaje, no afectó el resultado de las mediaciones las cuales resultaron exitosas.

Estos datos confirman lo pronosticado por el equipo investigador, en cuanto a la no verificación de la hipótesis: *El éxito de los procesos de mediación está íntimamente relacionado con la redefinición del problema, realizada por los mediadores y aceptada por los mediados, lo cual llevó a conceptualizar, categorizar y evaluar la definición y redefinición de objetivos.*

Resulta sumamente interesante el dato de que son más numerosas, por parte de los mediados, las definiciones de problemas que de objetivos, ya que encontramos que en el total de las 15 mediaciones, es muy superior el porcentaje de definiciones de problemas (62%) que de objetivos (38%), aunque el porcentaje redefiniciones de problemas sea inverso, o sea, los mediadores redefinieron sólo el 30% de los problemas en tanto que fueron redefinidos el 76% de los objetivos (Fig. 1).

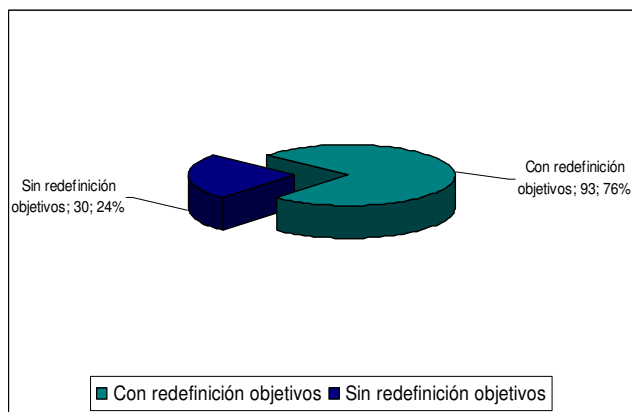
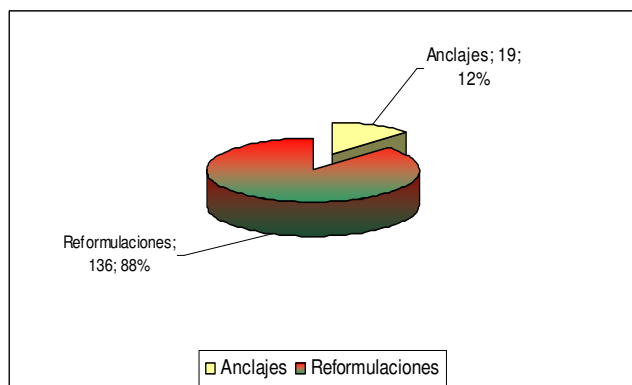


Figura 1. Redefinición de Objetivos

Tipos de redefiniciones

En cuanto a los tipos de redefiniciones, en todos los casos se recurrió a chequeos. En función del uso o no de otras formulaciones, eliminación de connotaciones negativas o recurrir a metáforas, se realizó la división de los chequeos en reformulaciones y anclajes —en los anclajes se



realizan generalmente a partir de repeticiones– los cuales arrojaron los siguientes datos: sobre un total de 155 redefiniciones, se realizaron 136 reformulaciones y sólo 19 anclajes (Fig.2)

Figura 2. Chequeos: Anclajes y reformulaciones

Si tomamos la cantidad y proporción de redefiniciones de problemas y objetivos por separado, los datos que arrojan son los siguientes:

- con relación a las redefiniciones de problemas se realizaron 59 reformulaciones (95%) y sólo 3 anclajes (5%) (Fig.3).
- con relación a los objetivos, se realizaron 77 reformulaciones de objetivos (83%), y 16 anclajes de objetivos (17%) (Fig.4).

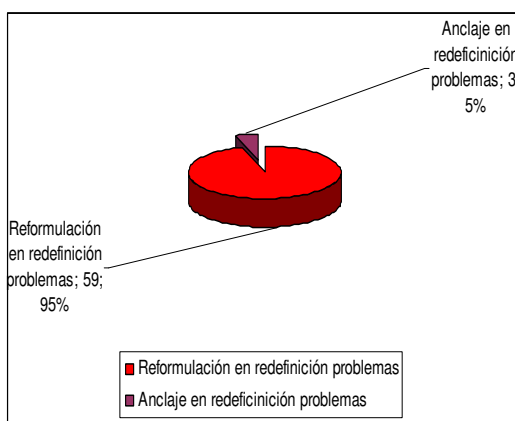


Figura 3. Redefinición de problemas

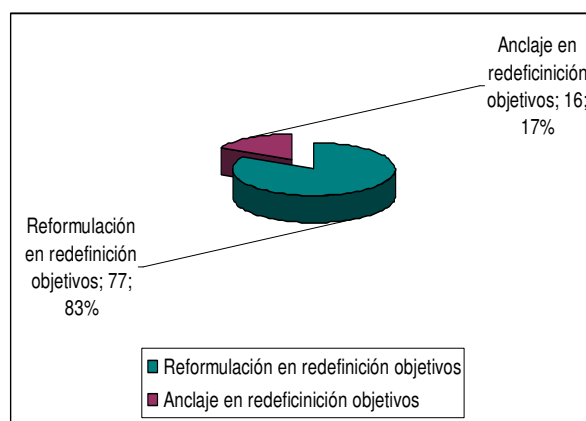


Figura 4. Redefinición de objetivos

Luego, los anclajes, si bien han sido poco utilizados por los mediadores, en la realidad de las mediaciones, se recurre a esta técnica.

Si comparamos los datos de los anclajes realizados para la redefinición de problemas y de objetivos se observa que los referidos a los objetivos (17%) han sido más numerosos que los correspondientes a los problemas (5%).

Técnicas o intervenciones utilizadas en las redefiniciones

En cuanto las técnicas o intervenciones utilizadas en las redefiniciones, que caracteriza a los modelos de Harvard (parfraseo) y narrativo (resúmenes), se establecieron los siguientes valores totales (redefiniciones de problemas y redefiniciones de objetivos): sobre un total de 167 chequeos, 143 fueron parfraseos (86%) y 24 fueron resúmenes (14%) (Fig.4).

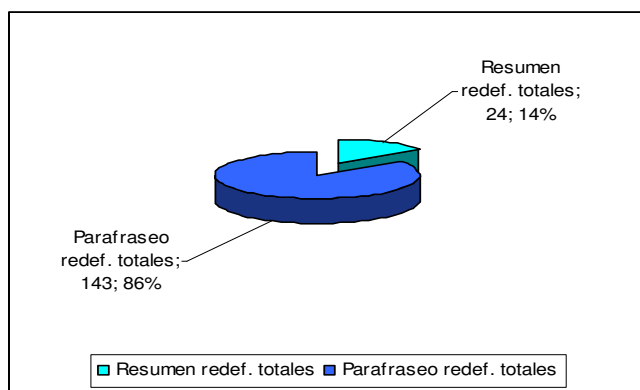


Figura 5. Resumen de redefiniciones

Si bien durante los procesos de mediación se realizaron numerosas legitimaciones y “empowerments”, (86 legitimaciones y 10 “empowerments” en los 15 casos) estas cifras no se ven reflejadas en el momento de las redefiniciones, tal como surge de la baja proporción de resúmenes, que incluirían legitimaciones y/o “empowerments”.

Aceptación y rechazo de las redefiniciones.

Con relación a la aceptación y rechazo de las redefiniciones realizadas por los mediadores se establecieron los siguientes valores: Las aceptaciones llegaron a 87, lo cual representó el 90% de las redefiniciones, en tanto que sólo existieron 10 rechazos o sea el 10% (Fig.5).

Del total de 87 redefiniciones aceptadas, se evaluó que 79 había sido explícitamente formulada su aceptación, en 3 casos la aceptación había sido parcial, y en 5 casos fue valorada como dudosa. En este último caso estimamos que los mediadores deberían haber repreguntado (Fig.6).

Un dato que resulta interesante es que en 58 oportunidades (37%), se llevaron a cabo redefiniciones por parte de los mediadores, las cuales no fueron ni aceptadas ni rechazadas. Hay que considerar que, a lo largo de los 15 casos, se realizaron un total 155 redefiniciones entre problemas y objetivos. De ellas 87 son aceptaciones y 10 son rechazos (63%). De estos datos, el equipo investigador desprende que los mediadores las consideraron como aceptadas, sin realizar el chequeo correspondiente.

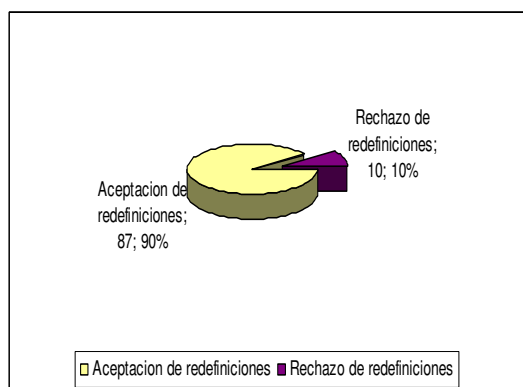


Figura 6. Aceptación vs. rechazo de redefiniciones.

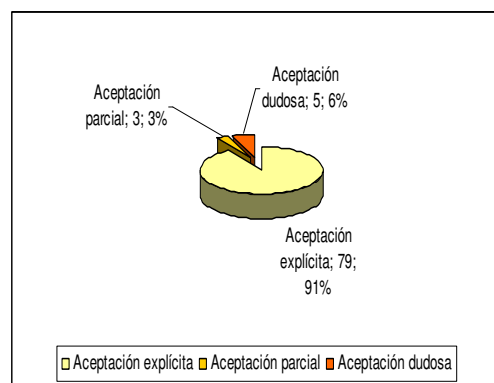


Figura 7. Aceptación explícita, parcial, dudosa.

5. Análisis cualitativo y evaluación

Redefinición de problemas y de objetivos.

Si bien nuestra investigación se centró en la primera reunión conjunta, las investigadoras observamos los videos y las mediaciones completas y concluimos que en muchos de los casos, la profundización de la exploración de los problemas que realizaban los mediadores en las reuniones individuales, no aportaban material que facilitase la conducción del proceso de mediación, sino que por el contrario, ahondaban los sentimientos negativos entre las partes, y en algunos casos, aumentaban la relación competitiva lo cual dificultaba la conducción del proceso. Si bien esto ya ha sido anticipado por algunos autores, la presente investigación permitió confirmarlo.

Asimismo, como ya fue expuesto, en tres de las ocho primeras mediaciones chilenas, que igualmente resultaron exitosas, no se realizó ninguna redefinición de problemas, circunstancia que nos demostraba que la hipótesis podría no verificarse.

Por otro parte, el hecho de tomar en cuenta los objetivos, es decir, a aquello que las partes querían llegar y que

lo consideraban como una solución a sus situaciones, nos abrió una nueva perspectiva de análisis. La teoría narrativa considera que existen 5 elementos interconectados, ellos son: personajes, roles, secuencia, valores y temas. Es decir que no nos habla de problemas, sino de “temas”. A los efectos de esta investigación, dividimos a los temas en dos subclases a saber problemas y objetivos. Para los modelos Narrativo y de Harvard el elemento del conflicto denominado “problema” ha sido central. El modelo narrativo propuesto por Winslade y Monk, basado en el modelo terapéutico de Michel White⁵ se centra en la técnica de la “externalización” que está focalizada en el problema y no en los objetivos. El modelo de Harvard, en parte de su exitosa teoría de la negociación, establece que el primer paso que debe ser realizado es la separación de las personas del problema. Luego dispone que es necesario centrarse en la generación de opciones, las cuales han sido definidas como soluciones o parte de soluciones que satisfacen los intereses de ambas partes. Desde esta perspectiva, podríamos entender la satisfacción de los intereses - propuesta por el modelo harvardiano- como un objetivo. El hallazgo de mayor importancia en nuestra investigación, que es la necesidad del mediador de focalizarse principalmente en los objetivos durante el proceso de mediación para facilitar el acuerdo, estaría respaldado por las teorías sobre conflicto, fundamentalmente en lo establecido por Remo Entelman y Edward de Bono, (descritas en el anexo 3) y por la teoría cibernética, que remarca la importancia de la “meta”, (explicitada en el anexo 2). En esta investigación entendemos que metas y objetivos pueden tomarse como sinónimos. Por último, todos los modelos de mediación coinciden en la importancia que tiene la focalización en el futuro. **lo cual diferencia fundamentalmente a la mediación de la mayoría de los abordajes terapéuticos –a excepción de la Escuela Terapia Familiar de Milwaukee– los cuales se centran en el pasado.** Luego, la relevancia que han otorgado a los objetivos los mediadores en estas mediaciones, está en total consonancia con este principio de orientación hacia el futuro, propio de la mediación.

Tipos de redefiniciones

Los mediadores utilizan fundamentalmente reformulaciones para realizar las redefiniciones. Este fue el tipo de formulación preferida por los mediadores que participaron en esta investigación. Sin embargo en un 12% de los casos, no recurrieron a reformulaciones sino utilizaron anclajes. Este hallazgo mitiga una creencia fuertemente arraigada de la necesidad imperiosa que sienten los mediadores de buscar otras palabras para redefinir los problemas y los objetivos.

Técnicas o intervenciones en las redefiniciones

La técnica preferida por los mediadores para realizar las redefiniciones fue el parafraseo, correspondiente al modelo harvardiano, con el altísimo porcentaje del 86%, incluidas las redefiniciones de problemas y de objetivos. Resultó muy significativo para el equipo investigador el escaso número de resúmenes (27), sobre todo teniendo en cuenta la cantidad de legitimaciones (86) y de empowerments (10).

Aceptación y rechazo de las redefiniciones

Como hemos mencionado en el análisis cuantitativo, si tomamos en cuenta las aceptaciones y rechazos explícitos realizados por los mediados a las redefiniciones propuestas por los mediadores, encontramos que las aceptaciones superan ampliamente a los rechazos, observándose un 90% de aceptaciones y sólo un 10% de rechazos, lo cual pone de manifiesto la calidad de las mismas. No obstante lo anterior, también se registró que en un 37% de los casos no se realizaron ni aceptaciones ni rechazos y, por la continuación de la narrativa de la mediación, podríamos desprender de ello que los mediadores las dieron por aceptadas, sin estar esto confirmado. Consideramos que es importante y necesario confirmar la aceptación de una redefinición expresamente o a través de las narrativas posteriores. En caso de

⁵ WINSLADE, JOHN Y OTRO, *Narrative Mediation*, Jossey-Bass, San Francisco, 2001.

duda los mediadores deberían preguntar específicamente acerca de la redefinición realizada.

Consideramos que es importante, para no caer en estas presunciones, que antes de pasar a la exploración con el otro participante, se realice un parafraseo o si fuera posible un resumen y se espere la aceptación del mismo. De acuerdo a lo observado en las mediaciones analizadas, cuando se lleva a cabo este chequeo facilita que los mediadores tomen en cuenta los temas fundamentales para a posteriori realizar la “construcción de la agenda”. La agenda consistiría entonces en el consenso de objetivos entre los mediados y los mediadores. La ausencia de agenda, puede ser uno de los motivos que lleva a la desorganización de la mediación, sobre todo en las mediaciones familiares que son multiproblemáticas.

Otras técnicas

A lo largo de la observación de las 15 mediaciones se registró, además de las redefiniciones, el uso de las siguientes técnicas: 2 historias alternativas, 7 equipos reflexivos, 29 preguntas circulares.

Los mediados realizaron 36 reconocimientos y, lo que se ha registrado como una intervención novedosa, no nombrada hasta la actualidad es el “anclaje del reconocimiento” que realizaron los mediadores en 10 oportunidades.

En ninguno de los 15 casos se utilizó la técnica de la externalización.

No se encontró una pregunta específica, que fuera utilizada en todos los casos, que llevara a las partes a centrarse en los objetivos. No obstante esto, en nueve de los casos los mediadores realizaron preguntas, que produjeron esta focalización.

6. Proceso reflexivo del equipo de investigación

Uno de los puntos centrales de esta investigación consistió en el trabajo reflexivo de nuestro equipo, que en principio, estaba centrado en el problema, que desde la teoría de la narrativa es el elemento “temas”. Se había partido del supuesto de que establecer la definición de problemas era identificar “el o los temas” centrales de la mediación.

Del estudio bibliográfico surge que para Marinés Suares, la definición de los objetivos es un paso en la mediación, pero la definición del problema es una etapa previa y parecería, para la autora, ineludible.⁶

La primera situación que nos llevó a generar estas reflexiones, fue no poder identificar en 3 de las primeras mediaciones analizadas los “problemas” traídos por las partes.

La suposición que realizamos en ese momento fue pensar que el problema era tácito y que podía deducirse del objetivo explicitado. Si una de las partes había dicho: “Quiero que él cumpla con los horarios de visita” supusimos que el problema era “él no cumple”. Pero en uno de los casos, ellos venían realizando bien estas visitas o, al menos, no había registro de problemas hasta ese momento; sólo querían que quedase “legalizado”. Es decir, no había un problema o por lo menos no era explicitado. Pero sí había, un tema explícito, un objetivo a lograr en la mediación.

Otra observación que nos resultó significativa, fue que en varios casos se hallaban redefiniciones, pero que no eran sobre los problemas, sino sobre metas a alcanzar en el futuro.

Esto nos llevó a una primera conclusión, que ahora nos puede parecer obvia: tema y problemas no son sinónimos.

El paso siguiente, como ha sido mencionado, fue establecer que se podía dividir el “tema” de la narrativa, en dos sub-temas y éstos fueron denominados como: tema-problema y tema-objetivo.

Si bien pensábamos que se cumplía con el propósito de la investigación al demostrar que la hipótesis no se verificaba, nuestro interés era tratar de dilucidar si había algún aporte positivo, si se podía generar algún

⁶ SUARES, MARINÉS, *Mediando en sistemas familiares*, Paidós, Buenos Aires, 2002, Cap. 9, pag. 261.

conocimiento que, basado en el análisis realizado sobre prácticas efectivas de mediación, pudiera dar cuenta de alguno de los motivos por los cuales los mediadores, aun cuando no se centrasen en los problemas, llevaban adelante mediaciones que podían considerarse exitosas.

También vislumbramos la posibilidad de armonizar el marco teórico con la práctica observada, en el sentido integrar los aportes de las distintas teorías sobre conflicto, la teoría de la narrativa, la cibernética, los modelos de mediación a la práctica efectivamente observada, especialmente nos interesó ver si se hacía una diferenciación entre problema y objetivo, considerándolos ambos como “temas” de la mediación.

Dado que hasta ese momento sólo se había tenido en cuenta la definición y redefinición del problema, en función de las especulaciones mencionadas, agregamos el análisis y la evaluación de la definición y redefinición de objetivos, así como de los tipos de reformulaciones y las técnicas efectivamente utilizadas. Este resultó ser un paso decisivo.

A partir del análisis de las narrativas y de la identificación de los subtemas, observamos que la relación entre los problemas y los objetivos no era siempre la misma, sino que esta relación se daba en un continuum, cuyos extremos podían identificarse de la siguiente forma:

- En uno de sus extremos se observaba que el problema y el objetivo, eran como las dos caras de una misma moneda y estaban totalmente relacionados. Por ejemplo, el objetivo “regularizar el pago de la pensión de alimentos”, se logra al solucionar el problema de la irregularidad en el pago.
- En el otro extremo se observaba que la definición del problema traído por la parte, si bien podía ser identificado como la causa del objetivo perseguido, no mantenía la misma relación que en el caso anterior, por ejemplo, los malos tratos de él hacia ella, eran la causa, pero el objetivo era regular las visitas y, aunque él se comprometiese a cambiar esta conducta, ella consideraba terminada la relación de pareja y sólo le interesaba organizar la relación de ellos como padres con los hijos, de forma clara y con algunas condiciones. El problema del mal trato era mencionado como una “narrativa de justificación”, pero no como tema que le interesase explorar, mediar o solucionar. Esto mismo quedaba muy claro en el caso de las infidelidades.
- Entre ambos extremos se encontraban todas las relaciones posibles entre problemas y objetivos.

En síntesis, encontramos:

- a) Casos en los cuales había una clara explicitación del o de los problemas.
- b) Casos en los cuales se hablaba de problemas y objetivos que estaban estrechamente relacionados. Estos subtemas eran traídos por las partes o surgían a partir de preguntas de los mediadores.
- c) Casos en los cuales, si bien se hablaba de problemas y objetivos, entre ellos no se encontraba una relación estrecha. Igual que en el caso anterior, tanto los problemas como los objetivos eran traídos o surgían a partir de preguntas.
- d) Casos que sólo se explicitaban objetivos y no se mencionaban los problemas, ni siquiera como justificación.

Por otra parte, este esquema permitió armonizar las cuatro teorías mencionadas sobre conflictos, que se consideran más influyentes en el campo de la mediación.

Si se tienen en cuenta los objetivos, como un elemento más y, considerando a éstos como la meta a lograr, la teoría cibernética, constituye un importante marco teórico, con sus conceptos de meta, comparador, sensor y efector.

El modelo transformador, al no centrarse en los problemas, no puede ser tenido en cuenta para estas elaboraciones, lo cual no quita el valor del aporte que ha realizado este modelo al campo de la mediación, al focalizarse en la subjetividad de los participantes.

Estas elaboraciones permitieron ampliar el foco de la investigación. La incorporación de las definiciones y redefiniciones de objetivos, así como su análisis, evaluación, cuantificación, y calificación, condujo a los resultados previamente mencionados y a la elaboración final de las conclusiones.

7. Conclusiones

A partir del trabajo de investigación realizado se llegó a las siguientes conclusiones:

1. La primera y más importante de las mismas es la no verificación de la hipótesis prevista: “el éxito de los procesos de mediación está íntimamente relacionado con la redefinición del problema, realizada por los mediadores y aceptada por los mediados”. Esto pone en duda la suposición de muchos de los teóricos del campo de la resolución de conflictos, quienes sostienen que para el buen desarrollo de una mediación es necesaria la identificación del o de los problemas y su redefinición.
2. Los “temas” de la mediación y los “problemas” no parecen ser sinónimos. La posible subdivisión de los “temas de la narrativa” en problemas y objetivos facilita la comprensión de las narrativas y la conducción de los procesos de mediación.
3. En los procesos de mediación los mediadores conducen a las partes a centrarse en los objetivos. Esto podría ser una de las funciones del mediador, es decir, colaborar a la definición de los objetivos que buscan lograr los mediados en la mediación.
4. En algunas oportunidades los mediados se orientan espontáneamente hacia sus objetivos, sin mencionar los problemas o dejándolos de lado una vez explicitados.
5. Ya sea que los mediados formulen espontáneamente sus objetivos o los mediadores colaboren a aclararlos, hay una mayor frecuencia de redefiniciones y anclajes de objetivos que de problemas y también un mayor porcentaje de aceptación de dichas redefiniciones.
6. La relación entre problemas y objetivos parece darse en un continuum que va desde una clara explicitación del o de los problemas, a casos en los que sólo se explicitan objetivos, y no se mencionan los problemas, ni siquiera como justificación.
7. Se observan casos en los cuales se habla de problemas y de objetivos que están estrechamente relacionados y casos en los cuales, si bien se habla de problemas y objetivos, entre éstos no se encuentra una relación estrecha.
8. La exploración de problemas, realizadas en las reuniones conjuntas y aun en las privadas, en algunos de los casos, no contribuye a la generación de un contexto de cooperación, sino que por el contrario puede empeorar la relación entre las partes. Esto podría indicar la conveniencia de explorar sólo los problemas que sea necesario en función del objetivo.
9. La propuesta de focalización en los objetivos no implica que sea un error tomar en cuenta los problemas, sino que agrega un nuevo elemento a tener en cuenta: es decir, no sólo se debe explorar los problemas, sino también y principalmente los objetivos.
10. La incorporación de “empowerments”, legitimaciones y reconocimientos, en las redefiniciones, cuando aquéllos han sido aceptados, resulta sumamente conveniente.
11. La aceptación o rechazo de las redefiniciones propuestas por los mediadores debe chequearse explícitamente y no darse por supuesta, para evitar errores y malentendidos.
12. Los mediadores utilizan anclajes en las redefiniciones que realizan y estos resultan operativos, es decir, parecería que no siempre es necesario reformular.
13. Se ha reconocido una nueva técnica o intervención, que resulta sumamente operativa, a la que hemos denominado provisoriamente “anclaje de reconocimiento”, que consiste en la repetición textual realizada por los mediadores, del reconocimiento realizado por uno de los participantes al otro.

8. Comentario final

El análisis del material de la investigación generó en el equipo investigador, además de las conclusiones, una cantidad de necesidades e interrogantes, que exceden los objetivos de esta investigación, pero que sería interesante investigar en el futuro. Entre otros, los más destacados han sido los siguientes:

- Necesidad de llevar a cabo una nueva investigación, ampliando la muestra, que permita confirmar la importancia del hallazgo citado en esta investigación: conveniencia de enfocar la mediación no sólo en los problemas, sino fundamentalmente en los objetivos.
- Evaluar si la focalización en los objetivos permite agilizar y conducir más eficazmente los procesos de mediación y verificar si esto contribuye a disminuir el clima adversarial.
- Investigar si comenzar la mediación con la pregunta abierta ¿Qué lo trajo a la mediación? en lugar de las clásicas preguntas ¿Cuál es el problema? o ¿Cuál es la situación? facilita que los mediados se

- centren, no sólo en los problemas, sino también en los objetivos futuros a lograr.
- Evaluar la importancia de redefinir los objetivos en positivo, a fin de que sirvan de guía para la acción.
- Evaluar la importancia de la “Construcción de la Agenda”, en las mediaciones en las cuales se establecen múltiples problemas y/u objetivos, a efectos de facilitar la conducción de los procesos.
- Analizar si el sexo de los mediadores contribuye o no a que se registre “sesgo de género” por parte de los mediadores.
- Verificar la posible colonización de los mediadores y del mediado que habla en segundo lugar, en relación a la narrativa expuesta por el participante que toma la palabra en primer término.
- También consideramos, a partir de la investigación bibliográfica realizada, que es necesario precisar la definición de los términos comúnmente usados en mediación, por ejemplo: conflicto, disputa, problema, crisis, intereses, metas, objetivos y valores.

9. Referencias bibliográficas

Libros.

- BATESON, GREGORY, *Pasos hacia una ecología de la mente*, trad. Ramón Alcalde. Lolh , Buenos Aires, 1976.
- DEUTSCH, MORTON Y OTROS, *The Handbook of Conflict Resolution*, JOSSEY-BASS, SAN FRANCISCO, 2006.
- DE BONO, EDWARD, *Conflictos. Una mejor manera de resolverlos*, Editorial Planeta, Buenos Aires, 1986.
- COBB, SARA, Una perspectiva narrativa de la mediación. Hacia la materialización de la metáfora del “narrador de historias” en FOLGER, JOSEPH P. Y OTRA, *Nuevas direcciones en mediación, Investigación y perspectivas comunicacionales*, trad. Jorge Piatigorsky. Buenos Aires, Paidós, 1997.
- ENTELMAN, REMO F. *Teoría de Conflictos. Hacia un nuevo paradigma*, Gedisa S.A., Barcelona, 2002.
- FISHER, ROGER, URY, WILLIAM, Y PATTON, BRUCE, *S ...  de acuerdo!, cómo negociar sin ceder*, trad. Vasco Montoya, Eloísa y De Hassan, Adriana, Editorial Norma S.A., 2ed., Bogotá, 1993.
- FOLGER, JOSEPH P. Y OTRO, *La Promesa de Mediación, Cómo afrontar el conflicto a través del fortalecimiento propio y el reconocimiento de los otros*, trad. Aníbal Leal. Granica S.A., Barcelona, 1994.
- FOLGER, JOSEPH P. Y OTRA, *Nuevas direcciones en mediación, Investigación y perspectivas comunicacionales*. Trad. Jorge Piatigorsky. Buenos Aires, Paidós, 1997.
- HALEY, JAY, *Terapia para resolver problemas. Nuevas estrategias para una terapia familiar eficaz*, trad. Zaraida J, Valcárcel, 1ed. Amorrortu Editores, S.A., Buenos Aires, 2001.
- LEDERACH, JOHN PAUL, *Educar para la Paz*, Fontamara, Barcelona, 1986.
- MOORE, CHRISTOPHER, *El proceso de Mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos*, trad. Aníbal Leal. Granica, Buenos Aires, 2006.
- MULDOON, BRIAN, *El corazón del conflicto*, trad. Sara Alonso G mez, Paidós, Barcelona, 1998.
- PAKMAN, MARCELO, *Las semillas de la cibernética*, Gedisa, Barcelona, 1991.
- PITTMAN, FRANK S. *Momentos decisivos, tratamiento de familias en situaciones de crisis*. trad. Leandro Wolfson, Ediciones Paidós Ibérica S.A., Barcelona, 1990.
- SUARES, MARIN S, *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*, Paidós, Buenos Aires, 1996.
- SUARES, MARIN S, *Mediando en sistemas familiares*, Paidós, Buenos Aires, 2002.
- URY, WILLIAM, * Supere el No!, cómo negociar con personas que adoptan posiciones obstinadas*, trad. De Hassan, Adriana, Editorial Norma S.A, Bogotá, 1993.
- URY, WILLIAM Y OTROS, *Como resolver las disputas. Diseño de sistemas para reducir los costos del conflicto*, trad. Birks, Elizabeth y MacDermott, María Cecilia, Ruibinzal – Culzoni editores, Buenos Aires, 1995.
- VINYAMATA, EDUARD, *Conflictología, Cursos de Resolución de Conflictos*, Ariel S.A., 2ed, Barcelona, 2005.
- WATZLAWICK, PAUL Y OTROS, *Cambio. Formación y solución de los problemas humanos*, trad. Alfredo Guerra Miralles, Editorial Herder S.A., Barcelona, 1976.
- WINSLADE, JOHN Y OTRO, *Narrative Mediation*, Jossey-Bass, San Francisco, 2001.

10. Índice

Presentación	2
Abstract	3
Resumen	3
1. Introducción	4
2. Marco metodológico	6
3. Categorías usadas en ésta investigación	9
4. Análisis cuantitativo y evaluación	10
5. Análisis cualitativo y evaluación	12
6. Proceso reflexivo del equipo de investigación	14
7. Conclusiones	15
8. Comentario final	16
9. Referencias bibliográficas	16
10. Índice	17