



Aproximación al Abordaje Interdisciplinario Desarrollado por los Equipos Técnicos de Mediadores en Mediaciones Comunitarias y Familiares en el Centro de Mediación Comunitaria y Centro Judicial de Mediación

Resumen. El presente trabajo describe los resultados obtenidos en relación al abordaje interdisciplinario y los aportes de la psicología en mediaciones comunitarias y familiares, en el marco de las prácticas Pre-Profesionales del Contexto Jurídico de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de Córdoba, realizadas por primera vez en el Centro de Mediación Comunitaria y el Centro Judicial de Mediación en el año 2015, no hallándose antecedentes previos a este tipo de estudio. **Objetivos.** Describir el abordaje interdisciplinario desarrollado por los equipos técnicos de mediadores, en mediaciones comunitarias y familiares. Reconocer los aportes de la Psicología en mediaciones familiares y comunitarias. **Metodología.** Estudio de tipo descriptivo cualitativo, con diseño transversal, con técnicas de observación no participante, siendo los instrumentos las entrevistas semidirigidas y libres, la búsqueda documental y el cuaderno de campo. La población estuvo compuesta por las partes asistentes a las audiencias de mediación entre mayo y octubre del año 2015 en el Centro Judicial de Mediación y el Centro de Mediación Comunitaria. **Resultados.** De los datos obtenidos se puede afirmar que tanto la interdisciplina como los aportes de la psicología son importantes en la práctica de mediación, siendo éste un método que se posiciona desde un enfoque de derechos en cuanto apunta a la prevención de la violencia. **Discusión.** La mediación, al trabajar con conflictos, pone en juego problemas de salud mental. Los principios que guían el actuar del psicólogo son parte y garantía del éxito del proceso de mediación y las ciencias psicológicas atraviesan transversalmente dicho proceso, realizando aportes tanto a nivel teórico como práctico.

Abstract. This work shows the work done in the practice at the “Centro de Mediación Comunitaria de la defensoría del Pueblo de la Provincia de Córdoba” and at the “Centro Judicial de Mediación del Poder Judicial de la Provincia de Córdoba” in 2015. This is a qualitative descriptive study due to be the first practice of context done in these institutions. The main axis that guided this work, was the chosen theme: “Approach to interdisciplinary work developed by the technical teams of mediators in community and family mediation at the “Centro de mediación comunitaria” and the “Centro Judicial de Mediación” respectively”. The methodology used was non-participant observation in place and through camera Gesell, semi-structured and free interviews and documentary research. Also data logging and field notebook sheets survey were used. It seeks to account for the traversal of psychology to mediation, considered as an alternative method of conflict management and administration having between one of its objectives the prevention of violence. In order to accomplish that aim, basic aspects of mediation including the importance of interdisciplinary, prevention of violence and human rights approach, taking into account the psychological perspective, to finish with considerations regarding the contributions of psychology.

1. Introducción

En el marco de las Prácticas Pre-Profesionales 2015, dentro del Contexto Jurídico de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de Córdoba, y con la finalidad de profundizar sobre

Luna, Johana G.^a, y Verdu, Julieta M.^a

^a Universidad Nacional de Córdoba

Palabras claves

mediación familiar; mediación comunitaria; abordaje interdisciplinario; aportes de la psicología

Keywords

family mediation; community mediation; interdisciplinary approach; contributions of psychology

Enviar correspondencia a:

Luna, J. G.
johagluna@gmail.com

el estudio y mejorar la comprensión de la violencia como problemática compleja y su prevención, se dio la inserción en el Centro Judicial de Mediación de la Provincia de Córdoba, y el Centro de Mediación Comunitaria de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Córdoba para abordar y profundizar el conocimiento sobre el método de mediación, el cual constituye una estrategia de prevención de la violencia debido a la forma de comunicación que promueve entre las partes que participan en dicho proceso, siendo una forma alternativa de administrar problemas y prevenir la violencia de una manera diferente a lo que se realiza desde la psicología, enmarcándose desde una perspectiva de Derechos Humanos.

Al ser el primer año en se llevó a cabo una Práctica Pre-Profesional del Contexto Jurídico en dichas instituciones, resultó pertinente realizar un trabajo introductorio de tipo descriptivo y cualitativo que brindara una perspectiva generalizada tanto de las instituciones de inserción como del método con el cual las mismas trabajan. Por el motivo mencionado la “Aproximación al abordaje interdisciplinario de los equipos técnicos de mediadores en mediaciones comunitarias y familiares en el Centro de Mediación Comunitaria y Centro Judicial de Mediación” fue elegido como tema a tratar para el desarrollo de este trabajo y surgió al observarse cómo la interdisciplinariedad y aportes de las ciencias psicológicas atraviesan transversalmente todo el proceso y se manifiestan en el trabajo de co-mediación, siendo una particularidad de la provincia de Córdoba que los mediadores posean diferentes profesiones de base, entre ellas la psicología.

Si bien en las instituciones de práctica no hay psicólogos que ejerzan como tales, la profesión del psicólogo colabora en la comprensión de ciertos aspectos tanto a nivel teórico como práctico, y es por tal motivo, que un punto fundamental a tratar fueron los aportes que las ciencias psicológicas hacen y pueden hacer a la mediación. Se considera que el profundizar sobre la mediación desde una mirada psicológica puede permitir una mayor comprensión del método y sus implicancias, al igual que de los sujetos y las situaciones con las cuales se trabaja, colaborando esto con las intervenciones desarrolladas en el proceso.

1.1. *Objetivos*

Describir el abordaje interdisciplinario desarrollado por los equipos técnicos de mediadores, en mediaciones comunitarias y familiares.

Reconocer los aportes de la psicología en mediaciones familiares y comunitarias.

2. Metodología

El presente trabajo refiere a un estudio de índole descriptivo cualitativo con un diseño de tipo transversal.

2.1. *Participantes*

La población se constituyó por las partes asistentes a los procesos de mediación en el Centro Judicial de Mediación de la Provincia de Córdoba y en el Centro de Mediación Comunitaria de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Córdoba. La muestra estuvo compuesta por las audiencias observadas entre mayo y octubre del año 2015.

2.2. Instrumentos

Observación no participante. En el Centro de Mediación Comunitaria el observador se situó en la misma sala donde se desarrolló el proceso de mediación. En cambio, en el Centro Judicial de Mediación la mediación se visualizó a través de Cámara Gesell. Los instrumentos utilizados para la obtención de datos fueron cuadernos de campo, búsqueda documental y entrevistas semidirigidas y libres a los mediadores.

2.3. Procedimiento

Se alcanzó la autorización correspondiente de la institución para la realización de las prácticas y mención de las mismas en el presente trabajo. Para el desarrollo de las prácticas, se obtuvo un consentimiento válido de quienes fueron observados y se firmó un acuerdo de confidencialidad. Se acordó que los datos de casos observados serían divulgados con fines pedagógicos o tomados como ejemplos, siempre resguardando la identidad de los participantes. La utilización discrecional de los datos poblacionales obtenidos de las audiencias para su análisis, fue acordado con las instituciones, a los fines de respetar las normas y el encuadre del proceso de mediación.

Se realizó un análisis de contenido y una articulación teórico-práctica de los datos obtenidos. El análisis de datos estuvo guiado a través de los contenidos teóricos que permitieron una adecuada lectura de la observación de campo.

3. Resultados

Se partió de considerar que una de las características de la mediación en la Provincia de Córdoba es que los equipos de mediadores están conformados por profesionales de diferentes disciplinas. En algunos casos observados, los equipos de mediadores mostraron una fusión que impidió discriminar la profesión específica de cada mediador mostrando un distanciamiento de la profesión de base para dar lugar al rol de mediador.

A su vez, en las entrevistas se afirmó en forma recurrente que el trabajar con otras disciplinas permite un enriquecimiento de las herramientas y técnicas, y aporta nuevas miradas y formas distintas de comprender el conflicto, permitiendo la construcción de un lenguaje común que habilita y fomenta el abordaje interdisciplinario el cual a su vez permite el surgimiento de la creatividad para el abordaje de casos.

A lo largo de las prácticas se pudo observar cómo la psicología ha realizado y puede realizar múltiples aportes para una comprensión más profunda de los casos, de procesos subjetivos, y ofrecer técnicas para un mejor abordaje.

De las entrevistas y el recorrido teórico realizado, surgió que el tema central sobre el cual se trabaja en el proceso de mediación es el conflicto, apuntándose no a su resolución sino a su administración y gestión, dando cuenta de un viraje terminológico en mediación, que coincide con lo afirmado desde la teoría psicoanalítica en cuanto a que no tiene resolución.

De los casos presenciados en ambas instituciones se identificó que los temas por los cuales se solicitó la mediación eran consecuencia de un emergente de la relación vincular. En el caso de mediaciones familiares el nexo entre las partes era principalmente afectivo, a diferencia de las mediaciones comunitarias donde la relación estuvo dada por la cercanía espacial o situaciones donde el conflicto auspició de elemento vinculante. También se evidenciaron situaciones en que los mediadores promovieron la creación de vínculos.

Retomando lo planteado por Pichón Riviére en relación al **vínculo** (1985), se identificaron como elementos interactuantes, el campo interno de los sujetos, el externo y el rol que cada integrante desempeña. En cuanto al **rol**, en mediaciones familiares, los mediadores hicieron hincapié en las concepciones que se poseían sobre los distintos roles familiares y las posiciones que se le atribuía a cada uno de los miembros dentro de la familia. En mediaciones comunitarias se observaron posicionamientos en el rol de víctima adjudicando al otro el rol de victimario, esto relacionado con la presencia de desigualdad de poder y con la conducta que se esperó del otro. También se observó la importancia antes de intervenir, de considerar lo expresado por Benedito (1983) de tener en cuenta las posiciones y expectativas atribuidas dentro del imaginario social, referidas a los diferentes roles.

Se pudo dar cuenta de cómo las audiencias de mediación configuradas como situaciones de entrevista, permiten establecer el marco para la puesta en juego de aspectos subjetivos de los mediados. Además se visualizó que en el proceso de mediación, al igual que en el trabajo terapéutico, el **encuadre** es importante. De lo observado, tanto el cumplimiento de las pautas establecidas por el encuadre como su no cumplimiento fueron indicadores que utilizó el mediador para intervenir en el desarrollo de la mediación. Se detectó que estas situaciones son importantes desde una perspectiva psicológica en cuanto permiten el esclarecimiento de la demanda y detectar aspectos de la personalidad de los sujetos que favorecen o perjudican al proceso de mediación y sirve de guía para las intervenciones del mediador.

La consideración de la presencia de la **demanda**, conceptualizada por Martínez Farrero (2006) como el reconocimiento de una necesidad subjetiva y el deseo de pedir ayuda, es un aporte de la psicología que permitió concebir a la mediación como un método preventivo, donde el sujeto se implica en la solución de su malestar. Sin embargo, también se identificó ausencia de demanda y falta de motivación e intereses subjetivos de la persona para implicarse en la solución de su malestar, dando

cuenta de lo advertido por Aréchaga y colaboradores (2004) quienes expresan que el hecho de que las personas cuenten su problema, no alcanza para constituir una demanda, ya que la queja por sí misma no articula ninguna pregunta sobre el sujeto ni lo involucra. Ante la ausencia inicial de demanda, también se detectó la importancia de su surgimiento como consecuencia del trabajo del mediador.

De los casos observados, algunos mediadores reconocieron que en el transcurso de la mediación, y sobre todo al inicio, se presenta en las personas algún grado de ansiedad, que a nivel observacional se detectó en expresiones entrecortadas, movimientos repetitivos como frotarse las manos o mover los pies, hablar velozmente sin pausas, entre otras. Sobre este hecho, expresaron que una de las causas es el desconocimiento por parte de las personas que asisten, de qué es la mediación y su finalidad, por lo cual la primera estrategia utilizada es explicar en qué consiste el proceso.

Al desarrollarse las mediaciones observadas en instituciones relacionadas al ámbito judicial o que se asocian simbólicamente con el mismo, como en el caso de la Defensoría del Pueblo, ante la aclaratoria de los mediadores que no es un espacio para juzgar o hacer juicios de valor sino para que se llegue a un acuerdo consensuado, se dedujo que la reducción de la incertidumbre y la ansiedad que ésta situación genera permitió, tal como expresa Etchegoyen (1993), una mayor puesta en juego de la personalidad del entrevistado y distintos emergentes.

En la fase inicial de las mediaciones observadas, se llevaron a cabo entrevistas diagnósticas a través de las cuales el mediador pudo realizar una construcción de la situación actual respecto a la problemática presentada. De esta manera, la entrevista diagnóstica aportó al entendimiento del caso y permitió historizar al sujeto en esa trama situacional, derivándose hipótesis de trabajo que permitieron esclarecer la presencia o no de demanda, de aspectos latentes, que se pretendía con la mediación y ver en qué parte de su narrativa la persona asume que tiene responsabilidad, entre otros.

Se presenciaron en las audiencias de mediación distintas posturas subjetivas tales como mostrar poco interés por sí mismos y por el otro como forma de evitar el conflicto, acomodarse al interés del otro dejando de lado el propio, mostrar interés de sí mismo y de la otra persona por igual, posturas donde el interés propio supera al interés del otro o donde ambos intereses fueron favoreciendo la colaboración. Dichas posturas mencionadas por Soares (2002) fueron visualizadas en diferentes momentos. Si bien la predisposición para acordar es mayormente hipotetizada, ciertas características del relato al igual que las posturas subjetivas permitieron inferir la voluntad de los mediados para alcanzar un acuerdo.

A lo largo del proceso de mediación existieron situaciones donde se identificaron diferentes tipos de **emociones**, tomándose como referencia las descritas por Goleman (1999). La visualización de los indicadores emocionales permitió, al mediador, contrastar o reafirmar su propia hipótesis sobre el avance del tema y determinar las intervenciones pertinentes. Se infirió en los estados emocionales positivos, indicios que podían llevar al logro de un acuerdo óptimo para ambas partes.

A su vez, se observó cuán importantes es tener en cuenta las conductas no verbales, además de los factores ambientales, siendo elementos que a nivel simbólico permitieron inferir el tipo de relación interpersonal entre las personas involucradas dentro del proceso de mediación, para aumentar la comprensión del caso y las reacciones de las mismas. Con ello, los mediadores pudieron plantear la estrategia que creyeron más conveniente para que las partes involucradas pudieran implicarse en la mediación, pudiéndose visualizar lo afirmado por Cormier y Cormier (2000), quienes plantean la importancia de considerar estos aspectos a fin de determinar si debajo del discurso se halla algún conflicto subyacente al pedido de ayuda.

Se observó que muchas de las técnicas utilizadas en el campo terapéutico tienen su correlato en el proceso de mediación. Desde una perspectiva psicológica los efectos de dichas técnicas adquieren gran relevancia por la reacción del sujeto ante las mismas, de lo cual se desprenden elementos que permiten la configuración del diagnóstico situacional, las implicancias de su utilización y la eficacia de las mismas para producir cambios en la persona, tal como pudo ser observado.

El establecimiento de la comunicación entre las partes y con los mediadores se visualizó como un requisito fundamental y uno de los fines de la mediación. Para ello, una de las herramientas que es propia de la psicología y que es tomada en el proceso de mediación como una herramienta fundamental, es la **escucha activa empática**, aporte proveniente del campo psicoanalítico que, tal como lo expresa Mundante Jaca y Medina Díaz (2011), permite crear un ambiente donde las partes se sientan escuchadas, atendidas, que participen en el diálogo, mostrando a la persona que se la ha entendido y así poder intervenir. El reconocimiento de su importancia se destacó en varias de las entrevistas realizadas a mediadores. Un aspecto a destacar y que es mencionado por Aréchaga y colaboradores (2004), es que la escucha activa que se da en el trabajo de mediación se diferencia de la escucha activa empática dada en trabajo propio de la psicología, ya que ésta última está al servicio del trabajo terapéutico. Esta diferenciación es reconocida, en diversas entrevistas, por los mediadores que hay temas que no tratan en mediación, porque son situaciones que corresponden ser tratadas en otros ámbitos como el terapéutico.

La **palabra** es otro de los instrumentos fundamentales utilizado para el desarrollo de la mediación. La importancia de su uso fue evidente en la mayoría de los casos observados, fundamentalmente por su capacidad para provocar cambios a nivel anímico, tal como es expresado desde la teoría psicoanalítica (Freud, 1890).

En el transcurso de las observaciones la **pregunta** fue la herramienta más utilizada por los mediadores para buscar información o promover la reflexión. Etchegoyen (1993) la plantea como la herramienta más sencilla y directa para recabar información, que permite esclarecer cuando no entendimos algo, no escuchamos o deseamos conocer algún dato que nos parece pertinente, o la significación que se le da a las palabras. En la mayoría de los casos la pregunta funcionó como un disparador que permitió poner en palabras hechos, pensamientos y sentimientos, posibilitando la

expresión de la posición subjetiva de los mediados, siendo este un elemento fundamental para recopilar datos que permitieran elaborar un diagnóstico situacional. Lo que se pudo visualizar confirma lo expresado por Greco (1997) en cuanto que el uso de la pregunta tiene por finalidad aumentar la implicación del sujeto a través de la aparición de su palabra, de sus significados, generando un proceso comunicacional tendiente a su apoderamiento y protagonismo.

Entre las herramientas que aporta la psicología a la mediación, y que le son propias, se reconoció el uso de la **catarsis**, herramienta que posibilitó la expresión de emociones que perturbaban la conciencia de la persona y su descarga, permitiendo así trabajar sobre el problema puntual por el cual se solicitó la mediación. Por otra parte, el **genograma** fue utilizado en mediaciones familiares para conocer cómo se constituía la familia de cada parte y cómo era su dinámica, para elaborar un diagnóstico situacional y poder luego intervenir.

También, se reconoció que con el uso pertinente de algunas herramientas se logró obtener un insight en los sujetos, es decir una toma de conciencia y un darse cuenta de algunos aspectos de su propia persona y de su conducta que formaban parte del problema. A este respecto el **esclarecimiento**, **el señalamiento y la confrontación** fueron técnicas utilizadas que permitieron a las personas percibir elementos dentro de su discurso que eran propios pero no estaban reconocidos como tales.

Entre las técnicas que apuntaron a permitir un esclarecimiento de la situación se encontró la **clarificación** y la **síntesis o resumen**. El uso de ambas logró en las mediaciones observadas mayor entendimiento y comunicación entre las partes, a la vez que organizar el discurso, los pensamientos, las ideas de los mediados como forma de prevención de equívocos y de evitar la comunicación disfuncional. La técnica de **informar** también actuó en este sentido, pero a su vez permitió despejar dudas, ampliar conocimientos y corregir errores provenientes de una deficiente información.

El conocimiento respecto a aspectos de la personalidad o las formas de obrar del inconsciente también pudieron visualizarse dentro de la mediación como elementos a ser tenidos en cuenta, tal como el uso del **humor** y el **chiste** o la presencia de **actos fallidos**. A su vez, las contraindicaciones del sentido del humor, tal como es advertido por Baquero y Jáuregui (2006), también pudo ser observado.

A nivel teórico, la búsqueda documental dio cuenta de que unos de los modelos de mediación, el modelo circular narrativo, del cual los mediadores afirmaron que era de utilidad en mediaciones familiares, tiene como soporte y fuente teórica una visión sistémica de la realidad, nutriéndose de aportes no solo del enfoque sistémico en general sino también de la terapia sistémica en particular.

Se destaca que las intervenciones dadas en mediación se diferenciaron de la terapia y tratamiento psicológico en cuanto no se apuntó a curar o aliviar una patología o síntoma, sino a tratar una problemática concreta a través de las diferentes estrategias, herramientas y técnicas. Se evidenció que las situaciones en las cuales los requirentes y requeridos están implicados en estas instancias

producen un sufrimiento psíquico que al ser gestionado deriva en un crecimiento de recursos personales con los efectos que de ello se subsume.

En relación a lo mencionado en las entrevistas respecto a herramientas y técnicas que utilizaron los mediadores, el punto en común que se destacó fue la adaptación de las mismas al caso como consecuencia del análisis de la situación concreta. Lo mencionado permitió observar lo afirmado por Aréchaga y colaboradores (2004) en cuanto en la instancia de mediación, al igual que en el ámbito terapéutico, el estudio de caso en su singularidad permite una articulación simultánea de la práctica con la teoría y exige la interrelación entre lo particular y lo universal. Además, lo expresado coincide con la afirmación de Freud (1913) de que no puede darse una mecanización de la técnica, ya que los procedimientos y resultados varían de acuerdo a constelaciones psíquicas de los sujetos.

La capacidad de **disociación instrumental** como herramienta la cual es descrita por Bleger (1973) es otro elemento que cabe considerar dentro de la mediación. Esta capacidad que se detectó en los mediadores permitió que los mismos se implicaran relativamente en la problemática, pero que a la vez no fueran afectados por la misma. Se observó la toma de distancia como forma de cuidar a todas las partes involucradas al evitar la interferencia de aspectos indetificatorios. De ello también se desprende que la eficacia de las herramientas y técnicas dependió de la actitud que tomó el mediador al aplicarlas. En este sentido en distintas entrevistas se destacó como importante una actitud libre de prejuicios y el no juzgamiento hacia los mediados respecto a su conducta. Este posicionamiento es el que permitió en mediación el establecimiento de un nivel de confianza que llevó a los sujetos a expresarse con libertad, situación similar a la que acontece en el ámbito terapéutico del cual se conoce sus efectos.

Se agrega, además, que parte importante del posicionamiento del mediador tuvo que ver con la consideración de los principios que guían la mediación, de lo cual dependió también la eficacia de las intervenciones. Dichos principios, si bien son los mismos que guían al psicólogo en su actuar profesional, no son propios de esta ciencia, pero si desde ella se infiere sus implicancias a nivel subjetivo.

En cuanto al **principio de voluntariedad**, es decir el hecho de que las partes pueden decidir participar o no del proceso, se agrega como aporte de la psicología que además de la decisión de asistir y el deseo consciente de participar, debe haber una demanda. En situaciones donde se desistió de mediar o no se logró un acuerdo, tuvo que ver en algunos casos, con cuestiones referidas a la demanda, mostrando lo afirmado por Aréchaga y colaboradores (2004) en cuanto es una condición indispensable para tornar una disputa, y al conflicto que la sostiene, en objeto de la mediación.

En cuanto al **consentimiento informado**, que implica que las partes tengan pleno conocimiento de cómo es el procedimiento, las opciones y alternativas antes de decidir continuar, al igual que en el ejercicio de otras profesiones, en mediación, permitió decisiones razonadas y

conscientes plenamente, dando cuenta del respeto por el otro, como sujeto capaz de decidir y actuar en base a su decisión.

Además, si bien no se localizó en teorizaciones sobre la mediación, otro principio ético detectado fue el principio de **honestidad intelectual**. En muchas entrevistas, tanto formales como informales, los mediadores hicieron referencia al reconocimiento de las limitaciones en su actuar como una cuestión ética fundamental y a la vez como un factor protector para sí mismo y el otro. El hecho de que en varias mediaciones se presenciaron casos donde se recomendara asistir o pedir asesoramiento a un profesional fuera del proceso de mediación dio cuenta de dicho principio. Retomando lo descrito por De Giorgi (2009), implica reconocer los límites de competencia y las técnicas que se emplean, recurriendo en caso de necesidad a otro profesional.

La demostración de los mediadores que sobre ellos rige la **neutralidad valorativa**, es decir de que no forman alianzas ni se posicionan a favor o en contra de ninguna de las partes, mostró la existencia de un espacio neutral que hizo que las intervenciones no fueran tomadas en forma partidaria por los mediados. De esta manera, coincidiendo con lo afirmado por Bustelo Eliçabe-Urriol (1995) y Sánchez (2010), se observó que la dinámica grupal entre las partes mediadas surgió después que los mediadores expresaran que la mediación era un espacio neutral, que no se estaba a favor de uno ni de otro y que a su vez se entendía la situación por la cual se estaba atravesando. También la multiparcialidad del mediador, es decir su reconocimiento de la existencia de múltiples verdades fue importante para la construcción de un vínculo que lo colocó en la posición de tercero neutral.

Además, se observó que la dinámica grupal se caracterizó por la libre expresión de los sujetos, reforzado por el **principio de confidencialidad** que permitió a las partes sentirse resguardados respecto a sus opiniones, pensamientos y no ser juzgados en base a ello. Finalmente, el centramiento en la **satisfactoria composición de intereses** permitió guiar a los mediadores para centrarse en los objetivos que tiene la mediación y auspició de guía hacia la ejecución de las distintas herramientas y técnicas.

A la hora de referirnos a casos no mediables en un primer momento se planteó que los únicos casos eran los establecidos por ley, es decir procesos en los cuales está involucrado el orden público, como ser algunas causas penales, litigios contra organismos estatales y procesos que involucren a menores de edad (Ley N° 26589, 2010). Sin embargo, a medida que se fue desarrollando la práctica, tomando en cuenta aspectos psicológicos involucrados, se pudieron dilucidar otras limitaciones a ser consideradas en relación a la mediación.

Ante la presentación de la demanda, cuestiones propias del mediador se transformaron en impedimento a la mediación. Una consideración a este respecto, es lo afirmado por Aréchaga y colaboradores (2004) quienes expresan que la capacidad de disociación instrumental influye en el desempeño del mediador y de ella depende su capacidad de escuchar y de interpretar el conflicto, por

lo cual la pérdida de una adecuada distancia afectiva y neutralidad valorativa es condición suficiente para impedir el proceso.

Un tema que también permitió visualizar el límite en la mediación, es la claridad en cuanto lo que puede o no hacerse en mediación. Un reconocimiento de ello se evidencia en las entrevistas realizadas, cuando los mediadores reconocen que en el campo emocional hay puertas que no deben abrirse. El reconocimiento de estos límites permite al mediador, en el caso de ser necesario, la sugerencia de que las partes busquen ayuda profesional.

A su vez, lo observado dio cuenta de lo planteado por Héctor Fiorini (2002) sobre poder focalizar en lo que es relevante, esclarecer necesidades y delimitar su búsqueda para concentrar en ella la atención. Esto se relaciona con que en mediación hay temas y situaciones que no deben abordarse en cuanto no son objeto de la misma, planteando limitaciones en los puntos de abordaje.

Otro aspecto que surgió fue la capacidad del mediador de correrse del lugar de **sujeto supuesto saber**. Se coincide con Aréchaga y colaboradores (2004) en afirmar que de ello depende el éxito del proceso. En las audiencias, se identificaron situaciones donde al mediador se le atribuyó el lugar de sujeto supuesto saber, y un aporte que puede realizar la psicología en este aspecto es la consideración de la importancia de que el mediador se corra de ese lugar, devolviendo a los sujetos la capacidad de resolver sus problemas y el reconocimiento de un saber que les pertenece, siendo la función del profesional colaborar a que se devuelva ese saber. Del no corrimiento de esta posición se podría deducir como consecuencia el obstaculizar el surgimiento de alternativas de parte de los mediados, corriendo el riesgo de pasar por alto cuestiones importantes para el caso, pudiendo generar o reforzar la dependencia de los mediados y obstaculizar el aprendizaje de los mismos.

A su vez, aspectos referidos al **defecto de consentimiento**, es decir cuando alguna de las partes no está en capacidad de análisis racional, libertad y discernimiento, impide el proceso de mediación. Situación relacionada a ello refiere al proceso de duelo, conceptualizado por Freud (1917) como la reacción frente a la pérdida del ser amado o de una abstracción que haga las veces de un ideal, que en palabras de Aréchaga y colaboradores (2004) se configura como un impedimento psicológico y límite al proceso de mediación.

Cabe considerar limitaciones relacionadas al **posicionamiento subjetivo** de las partes, donde cumple un papel fundamental la expectativa de las mismas en cuanto al proceso y su concepción de justicia, incluyéndose aquí cuestiones relacionadas a la búsqueda de castigo o mantenimiento de dominio, entre otras.

Otro punto, a tener en cuenta son los límites evidenciados en relación al **vínculo** entre las partes. Se pudo observar el hecho de que el desequilibrio de poder entre las mismas impide y/o dificulta una participación igualitaria, ante lo cual se utilizan diferentes estrategias como las audiencias privadas, o derivar el caso a un juez.

Es importante destacar que el caso no es mediable mientras en el mismo se presenten situaciones violentas. A este respecto Aréchaga y colaboradores (2004) afirman que sentimientos de hostilidad, enfrentamiento y rivalidad, al alcanzar cierta intensidad impiden mediar. Ante la evidencia de que un caso puede desembocar en una situación de violencia se hace necesario intervenir para apaciguar la situación y recomendar otra instancia, como la terapia, que esté por fuera de la mediación.

Considerando que la **violencia**, en palabras de Abel-Masih (1995), implica un estado regresivo del individuo, donde éste no tiene la posibilidad de utilizar la palabra como medio de comunicación y la transforma en acciones enajenadas de sentido o la utiliza en forma de actos. Es en este punto que la mediación, al dar lugar a la palabra y habilitar la escucha se concibe como alternativa de prevención a la violencia, al evitar que la agresión entre las partes se agrave.

Relacionado a lo antes mencionado, la concepción de la mediación como herramienta educativa es algo que muchos mediadores resaltaron en las entrevistas realizadas. En este sentido, Freud en 1932, rescata el papel fundamental de la educación en la trasmudación de las pulsiones hacia fines socialmente aceptados y que favorezcan la vida en comunidad, dando cuenta ello del papel de la mediación como medida preventiva, lo cual se reafirma por el hecho que habilita un espacio para la circulación de la palabra.

Si bien en diversas mediaciones observadas se reconocieron distintos comportamientos y situaciones que podían ser interpretadas psicológicamente, al no darse los mismos dentro de un proceso terapéutico, solo se consideraron por parte de los mediadores como indicios que permitieron un mejor abordaje de la problemática planteada.

4. Discusión

Teniendo en cuenta lo revisado en este estudio, se puede afirmar que tanto la interdisciplina como los aportes de la psicología se han erigido en elementos importantes de la práctica de mediación, permitiendo un enriquecimiento del proceso, ampliando miradas disciplinares y posicionando a dicha metodología desde un enfoque de derechos.

De los datos obtenidos, pudo observarse que por la complejidad de las problemáticas tratadas, se requirió de distintos abordajes, distintas perspectivas, herramientas y técnicas que permitieran una ampliación de la mirada disciplinar, a su vez que el desarrollo del proceso de mediación da cuenta de cómo cada disciplina se va redefiniendo y el campo de saber comienza a transformarse e incluirse mutuamente. A su vez, el atravesamiento de las distintas miradas permitió hacer una recomposición del sujeto y considerarlo en todas sus dimensiones, desde lo legal, lo relacional, lo social, lo psicológico, y tomarlo desde su especificidad.

De esta experiencia, un hecho que resaltó es que la interdisciplinariedad no se trata de la competencia de profesiones específicas, sino de personas entrenadas y preparadas para actuar en este campo, quienes al convertirse en mediadores, su identidad académica pasa a ser un elemento de

enriquecimiento para el proceso y le da una particularidad específica, siendo el desafío al respecto, el ir creando un cuerpo de saber propio con el aporte de teorías y técnicas nuevas que se puedan contrastar, refutar, adoptar y desechar.

Dentro del trabajo interdisciplinario de los equipos técnicos, la sistematización y la resignificación de los aportes de la psicología fue considerado una de las contribuciones que pudo hacerse a la institución y al enriquecimiento de la tarea del mediador. La consideración de los aportes de la psicología no solo ayudó a nivel teórico sino que también enriquecieron el proceso a nivel práctico. De esta manera, los datos recabados permitieron, con su correspondiente análisis, dar cuenta de aspectos psicológicos que intervinieron en el proceso además que de ello se derivó la consideración de elementos que permitieran ampliar a la vez que reducir la posibilidad de intervención.

A su vez, al tenerse en cuenta al conflicto desde una perspectiva psicológica, como un hecho irresoluble, en cuanto se relaciona a necesidades elementales del individuo y como resultado de la dualidad pulsional, permitió comprender el viraje terminológico donde se pasó de la expresión resolución de conflictos a administración y gestión de los mismos.

El hecho de que tanto en mediaciones comunitarias como familiares, las personas recurrieron por un problema que no podían resolver por sí solas, dio paso al reconocimiento de demanda como punto focal. Así, en referencia a la demanda, se consideró imprescindible su presencia o surgimiento a consecuencia del trabajo del mediador, siendo un requisito fundamental a la hora de abordar la mediación, en cuanto de ella depende la puesta en juego de las subjetividades, y permite la implicación de la persona en la solución de su malestar.

Muchos elementos que fueron visualizados en el campo de la mediación, tales como el encuadre, la situación de entrevista, la importancia de la palabra y la escucha, fueron considerados desde un punto de vista psicológico, destacándose su importancia en el manejo de aspectos subjetivos, como el manejo de ansiedades y expectativas de quienes requieren la mediación y que enriquecen al abordaje interdisciplinario.

Se pudo observar el uso de herramientas propias de la psicología y la consideración desde un punto de vista psicológico de los límites a la mediación que se desarrollan más allá de los aspectos legales que marca la ley. Además, se tuvo en cuenta las cuestiones éticas del mediador, las limitaciones dadas en función de los participantes y las relacionadas con el vínculo entre las partes.

A su vez, cabe destacar que muchas de las intervenciones realizadas por los mediadores, fueron las mismas que utiliza el psicólogo en el ámbito terapéutico. El desarrollo de habilidades clínicas como las de escucha activa, la atención a lo no explícito, a la comunicación no verbal, al lenguaje corporal, las emociones, las posturas subjetivas, entre otras, fueron algunas de las cuestiones que se pudieron reconocer como relevantes para el actuar profesional en el campo de la mediación.

De lo que se pudo observar, el mediador, en su carácter de tercero neutral, fue escuchado, en un principio, por los mediados desde una posición de poder y es en esta posición que desde la

psicología se considera la posibilidad de permitir al sujeto expresarse desde su subjetividad. Respecto a este punto un aporte de relevancia a considerar fue la necesidad del corrimiento del lugar de sujeto supuesto saber cómo condición necesaria para el desarrollo de la mediación.

También, se pudo realizar un recorrido por distintos puntos que aportan a la mediación como ser, desde el psicoanálisis, el estudio de caso en su singularidad, la referencia a la neutralidad y la importancia del posicionamiento. En este último caso, el mediador buscó focalizar y utilizar la disociación instrumental, además de considerar algunos conocimientos respecto a aspectos de la personalidad o las formas de obrar del inconsciente que pudieron ser herramientas importantes para la mediación. Además, las variables de la personalidad del mediador fueron aspectos influyentes en el campo, los cuales repercutieron de manera positiva y negativa en cada una de las partes implicadas.

A su vez, el considerar desde esta perspectiva que el dispositivo jurídico en algunos casos enajena la palabra del sujeto, a través de abogados y jueces, permitió reconocer la posibilidad de la mediación como otra manera de restituirle su palabra, cuya consecuencia puede relacionarse con una forma de alivio psíquico.

Desde el enfoque sistémico, la psicología realizó un importante aporte, del cual surge uno de los modelos propios de la mediación, el circular narrativo, que tiene por base a dicho enfoque. Aquí son múltiples los aportes que pudieron detectarse, principalmente la consideración de la visión sistémica de la realidad.

De la consideración respecto a aspectos de la personalidad o las formas de obrar del inconsciente, se pudo esclarecer la importancia de su consideración a nivel práctico, siempre teniendo en claro su finalidad y cuidando no producir los efectos contrarios a los que se busca.

A su vez, en relación a la consideración de derechos humanos y a la ética profesional, se pudo visualizar que los mismos principios que guían el actuar profesional del psicólogo son aquellos que son parte y garantía del éxito del proceso de mediación. La consideración de los distintos principios fueron instancias fundamentales no solo para el abordaje del caso, sino también para permitir la expresión de los sujetos. En cuanto al principio de honestidad intelectual, se considera de relevancia el destacar la importancia de teorizar sobre el mismo, en cuanto clarifica los límites del actuar profesional y pre-profesional. Esto se pudo visualizar en el desarrollo de la práctica, que se configuró como un lugar donde primó el aspecto ético y de protección.

Por lo mencionado, se puede destacar que la mediación, al trabajar con conflictos, pone en juego problemas de salud mental y se puede erigir como un nuevo campo de acción y estudio para los profesionales de la salud mental. En este sentido, dentro de un encuadre específico permite que el sujeto pueda expresar sus emociones, sus pensamientos, sus intereses, y que a su vez aprenda a comunicarse de tal forma que pueda configurar y reconfigurar sus vínculos, logrando en algunos casos alivio psíquico a su sufrimiento.

Se destaca que lo característico de estos abordajes fue el trabajar a nivel de prevención de la violencia. La mediación puede constituirse en una medida preventiva en cuanto permite abordar las disputas en una etapa inicial, permitiendo la expresión de malestares y diferencias, e impidiendo que se lleguen a niveles de violencia destructivos. A su vez, el mediador con su intervención, al permitir al sujeto que se exprese, restituir la palabra al sujeto y permitirle usarla como medio de comunicación, puede impedir su reemplazo por acciones enajenadas de sentido o que las mismas sean utilizadas en formas de acto, evitando así estados regresivos que llevaran a comportamientos violentos.

Debe considerarse también que la mediación busca constituirse en una herramienta educativa. A consecuencia de la interacción con el otro, que incluye no solo el contacto con los mediados sino con el co-mediador, es que se produce el aprendizaje, hecho que es resaltado no sólo en las entrevistas realizadas sino también en la propia práctica. A su vez, en muchos casos, los mediadores apelaron a intervenciones de tipo educativas, guiando a los mediados hacia nuevos modos de respuesta y comunicación, permitiendo que adquieran mayores habilidades al respecto. Pudo evidenciarse como los mediadores intentaron guiar el proceso en las distintas mediaciones, con el objetivo de lograr el protagonismo de las partes en cuanto a la resolución de sus disputas y la generación de diversas alternativas.

Por su potencialidad preventiva, la mediación, se enmarca en un enfoque de derechos humanos, ya que, además de ser una práctica donde se pone el acento en la persona entendida como sujeto integral, es decir consciente de su capacidad de razonar y de actuar, devolviendo a las partes su poder de decisión, la consideración ampliada tanto del concepto de comunidad como el de familia apuntan a la cobertura de derechos en su mayor amplitud.

Para concluir, con este trabajo, se espera poder transmitir la experiencia obtenida y lo observado. De esta manera, transformarlo en bien común, además de promover una reflexión crítica de las funciones y roles de los profesionales que intervienen en mediación. Asimismo, visualizar una nueva perspectiva que permita pensar las intervenciones dentro del proceso y lograr un cuerpo teórico como aporte de la psicología que colabore en profundizar, resignificar y complejizar el uso de los instrumentos y recursos técnicos de la interdisciplina.

5. Referencias

- Abdel-Masih, N. (1995). *Violencia, una aproximación Psicoanalítica*. En *Victimología XIII*. Córdoba: Advocatus.
- Aréchaga, P., Brandoni, F., y Finkelstein, A. (2004). *Acerca de la clínica de mediación: relato de casos*. Buenos Aires: Librería Histórica.
- Baquero, B. C., y Jáuregui, E. (2006). Emociones positivas: humor positivo. *Papeles del psicólogo*, 27(1), 18-30.
- Benedito, G. (1983). Rol del psicólogo: Rol asignado, rol asumido y rol posible. (1983). En N. A. Braunstein, M. Pasternac, G. Benedito, F. Saal (eds.). *Psicología Ideología y Ciencia*. México: Siglo XXI Editores.
- Bleger, J. (1964). *La entrevista psicológica: su empleo en el diagnóstico y la investigación*. Universidad. Facultad de Filosofía y Letras. Departamento de Psicología.
- Bustelo Elicabe-Urriol, D. J. (1995). *Ensayo: mediación familiar interdisciplinaria*. Madrid, España: BMS.
- Cormier, W. H., y Cormier, L. S. (2000). *Estrategias de entrevista para terapeutas*. (3ª ed.). España: Desclée de Brouwer.

- De Giorgi, G. M. (2009). *La Deontología en el ejercicio profesional del psicólogo*. Ficha de cátedra Deontología y Legislación Profesional. Facultad de Psicología, Universidad Nacional de Córdoba.
- Etchegoyen, R. H. (1993). *Los fundamentos de la técnica psicoanalítica*. Buenos Aires, Argentina: Amorrortu.
- Fiorini, H. J. (2002). El concepto de foco. En *Teoría y Técnicas en Psicoterapia (19ª ed)*. Buenos Aires: Nueva Visión.
- Freud, S. (1890). *Tratamiento psíquico (tratamiento del alma)*. Buenos Aires, Argentina: Siglo XXI Editores.
- Freud, S. (1913). *La iniciación del tratamiento*. Buenos Aires, Argentina: Siglo XXI Editores.
- Freud, S. (1917). *Duelo y melancolía*. Buenos Aires, Argentina: Siglo XXI Editores.
- Freud, S. (1932). *El porqué de la guerra*. Buenos Aires, Argentina: Siglo XXI Editores.
- Goleman, D. (1999). *La práctica de la inteligencia emocional*. Editorial Kairós.
- Greco, S. (1997). Herramientas para la mediación. Secuencia Comunicacional. *Libra*, (6)29-32.
- Ley N° 26589. Mediación y Conciliación. Argentina, 3 de mayo de 2010.
- Martínez Farrero, P. (2006). Del motivo de consulta a la demanda en psicología. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 26(1), 53-69.
- Mundante Jaca, L. y Medina Díaz, F. (2011). *Gestión del conflicto, negociación y mediación*. Madrid, España: Pirámide.
- Pichón Rivièrre, E. (1985). *Teoría del vínculo*. Buenos Aires: Nueva Visión.
- Sánchez, R, M. (2010). Formas de abordaje en la administración y resolución de conflictos. Mediación. *Revista electrónica Rap Digital*, (73-74) 7-22.
- Suares, M. (2002). *Mediando en sistemas familiares*. Buenos Aires, Argentina: Paidós.